

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

## 1. Gültigkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

1.1. Soweit nicht ausdrücklich Gegenteiliges vereinbart wurde, gelten die dem Auftraggeber in der aktuellen Version bekannt gegebenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für alle Dienstleistungen und Lieferungen, die der Auftragnehmer im Rahmen der Verträge mit dem Auftraggeber durchführt. Sie gelten auch für zukünftige Verträge, selbst wenn nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wird.

1.2. Entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers sind ungültig, es sei denn, diese werden vom Auftraggeber ausdrücklich schriftlich anerkannt.

1.3. Vertragserfüllungshandlungen unsererseits gelten nicht als Zustimmung zu von unseren Bedingungen abweichenden Vertragsbedingungen. Verbleiben bei der Vertragsauslegung dennoch Unklarheiten, so sind diese in der Weise auszuräumen, dass jene Inhalte als vereinbart gelten, die üblicherweise in vergleichbaren Fällen vereinbart werden.

## 2. Leistungsumfang

2.1. Alle Vereinbarungen sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie vom Auftragnehmer schriftlich und firmengemäß gezeichnet werden und verpflichten nur in dem vertraglich angegebenen Umfang.

2.2. Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den Auftragnehmer erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, nach seiner Wahl am Standort des Auftraggebers oder in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers innerhalb der normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers.

2.3. Erfolgt auf Wunsch des Auftraggebers eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit (Montag bis Freitag, 9.00 bis 18.00 Uhr), werden die Mehrkosten nach folgender Tabelle gesondert in Rechnung gestellt. (Vorbehaltlich individuelle Vereinbarung mit dem Auftraggeber)

\*) zwischen 18.00 und 20.00 Uhr: 50% Aufschlag

\*) zwischen 20.00 und 06.00 Uhr: 100% Aufschlag

\*) zwischen 06.00 und 09.00 Uhr: 50% Aufschlag

\*) an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen ganztägig: 100% Aufschlag

Diese Mehrkosten sind nicht für Leistung im Rahmen des IT-Service Paketes „Kitz Support Pro“ zu verrechnen. Für alle anderen IT-Service Pakete (Kitz Support Basic und Comfort) ist dieser Aufschlag zu verrechnen, vorbehaltlich individuelle Vereinbarung mit dem Auftraggeber.

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

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

2.6. Alle vom Auftraggeber gelieferten Materialien und andere Angaben zur Dienstleistung müssen in einem für die Dienstleistung geeigneten Zustand sein. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, übergebene Materialien auf ihren logischen Gehalt (Richtigkeit, Vollständigkeit, etc.) zu prüfen. Ergeben sich Mehrarbeiten des Auftragnehmers, die aus fehlerhaftem Material oder aus anderen

Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, herrühren, so werden diese zu den jeweils gültigen Sätzen, zusätzlich zum Entgelt, verrechnet.

2.7. 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 sind vom Auftraggeber zu ersetzen.

2.8. Die Auswahl des die vertragsgegenständlichen Leistungen erbringenden Mitarbeiters obliegt dem Auftragnehmer, der berechtigt ist, hierfür auch Dritte heranzuziehen.

### **3. Bestimmungen für bestimmte Leistungen**

3.1. Bei Bestellung von Standardsoftware bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme. 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.

3.2. Bestandteil von Lieferungen des Auftragnehmers ist die Dokumentation, wie sie vom Hersteller zu den IT-Komponenten zur Verfügung gestellt wird. Für den Fall von Customizing von Standardsoftware wird der Auftragnehmer gegen gesondertes Entgelt ein Benutzerhandbuch erstellen.

3.3. Der Auftragnehmer wird die Mitarbeiter des Auftraggebers auf Wunsch und gegen gesondertes Entgelt in die Bedienung der Komponenten einführen. Die Auswahl zur Einschulung geeigneter Mitarbeiter ist Sache des Auftraggebers. Der Auftragnehmer kann daher für den Erfolg der Schulung keine Gewähr übernehmen.

3.4. Betreuung von IT-Systemen wie z.B. Serversysteme, Clientsysteme umfasst telefonische Hilfestellung und Hilfestellung durch Fernwartung bei Problemen und Störungen mit Hardware, Betriebssystem, Datenbanksystem und den gesondert zu vereinbarenden Anwendungssoftwarepaketen. Etwa notwendige Ersatzteile und Verbrauchsmaterial (z.B. Toner für Drucker) werden dabei gesondert berechnet.

3.5. Im Falle dringender Probleme wird eine Bearbeitung der Problemstellung per Fernwartung binnen drei Stunden ab Meldung, eine etwa notwendige Bearbeitung vor Ort binnen acht Stunden zuzüglich Anfahrtszeit zugesagt. Wird eine Problemstellung weniger als zwei Stunden vor 18 Uhr gemeldet, erfolgt die Bearbeitung am nächsten Arbeitstag.

3.6. Die Betreuung erfolgt, sofern nichts anderes vereinbart wurde, zwischen 09.00 und 18.00 Uhr.

3.7. Eine Störung einer IT-Komponente liegt ausschließlich dann vor, wenn alle im folgenden genannten Voraussetzungen zutreffen: Die IT-Komponente wird in der aktuellen Version eingesetzt. Die IT-Komponente zeigt trotz spezifikations- und sachgerechter Nutzung im vorgesehenen Anwendungsbereich ein von der Spezifikation abweichendes Verhalten, dieses Verhalten kann reproduziert werden, dieses Verhalten stört die bestimmungsgemäße Nutzung der IT-Komponente in einem wesentlichen Ausmaß, das Verhalten ist nicht auf Änderung/ Störungen von IT-Komponenten zurückzuführen, für die der Auftragnehmer keine Betreuungsverpflichtung trägt, das Verhalten ist nicht auf Überalterung der IT-Komponente, Fehlbedienung, Fall oder externe Einflüsse wie Einwirkung von Wasser, Feuer, Rauch, korrodierenden Gasen, Blitzschlag,

Schwankungen der Stromversorgung, Änderungen von Software oder Einstellungen durch den Anwender, Hacking oder Computerviren zurückzuführen.

3.8. Update-Service umfasst das (uU automatisierte) Einspielen von allgemein und ohne gesondertes Entgelt verfügbaren Versionen von Standardsoftware. Die Auswahl der tatsächlich durchgeführten Release-Updates obliegt dabei dem Auftragnehmer.

3.9. Das gesondert zu beauftragende Monitoring der Systeme umfasst die proaktive periodische Überprüfung der Systeme auf mögliche Schwachstellen und Kapazitätsengpässe sowie die Information des Auftraggebers darüber. Der uU nötige Ausbau der Systeme aufgrund der Erkenntnisse aus dem Monitoring ist gesondert zu beauftragen und zu entgelten.

## 4. Nicht gedeckte Leistungen

4.1. Falls nicht explizit anders vereinbart, werden die Kosten für Fahrt- und Wegzeit für die mit der Ausführung der Leistung beauftragten Personen des Auftragnehmers gesondert in Rechnung gestellt. Die Anfahrtskosten werden pro gefahrenen Kilometer mit € 1,20 bepreist. Die Abrechnung erfolgt nach der aktuellen, laut Google Maps, schnellsten Route. Dies gilt sowohl für die An- als auch für die Abfahrt.

4.2. Nebenkosten, das sind Aufwendungen, die dem Auftraggeber bei der Durchführung entstehen, sind vom Auftraggeber zu tragen. Zu den Nebenkosten zählen u.a. Kosten für Datenträger, Kosten zur Informationsbeschaffung, etc.

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

4.4. Nicht gedeckt sind auch Leistungen, die durch nicht vertragsgegenständliche Änderungen des Auftraggebers bedingt sind.

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

4.6. Der Auftragnehmer wird von allen Verpflichtungen aus dem vorliegenden Vertrag frei, wenn Änderungen an den vertragsgegenständlichen Objekten (Hardware, Software, Organisationsmittel) ohne vorhergehende Zustimmung des Auftragnehmers von Mitarbeitern des Auftraggebers oder Dritten durchgeführt bzw. diese nicht widmungsgemäß verwendet werden.

4.7. Des Weiteren nicht gedeckt ist die Beseitigung von durch den Auftraggeber oder Dritten verursachten Fehlern.

## 5. Datenschutz und Geheimhaltung

5.1. Der Auftragnehmer unterliegt den Geheimhaltungsverpflichtungen des Datenschutzgesetzes und verpflichtet sich zur Wahrung sämtlicher Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Auftraggebers, die ihm im Zuge der Durchführung des Auftrags bekannt werden und als solche gekennzeichnet sind.

## 6. Urheberrecht, Schutz von Plänen und Unterlagen

6.1. Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen stehen dem Auftragnehmer bzw. dessen Lizenzgebern zu. Jede Verletzung der Urheberrechte des Auftragnehmers zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.

6.2. Pläne, Skizzen und sonstige technische Unterlagen, sowie Prospekte, Kataloge, Muster und ähnliches bleiben geistiges Eigentum des Auftragnehmers. Jede Verwendung, insbesondere Weitergabe, Vervielfältigung und Veröffentlichung bedarf der schriftlichen Zustimmung des Auftragnehmers.

6.3. Für den Fall der Zuwiderhandlung wird eine Vertragsstrafe vereinbart, die nicht als Reugeld anzusehen ist. Sie beträgt 30% der vereinbarten Auftragssumme.

## 7. Angebote

7.1. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

## 8. Auftragserteilung

8.1. Die Auftragserteilung erfolgt durch den Auftraggeber aufgrund eines schriftlichen Auftrages (Vertrages). Dieser wird zum Zeichen der gegenseitigen Willensübereinstimmung hinsichtlich des Auftragsumfanges, der Preise und der Termine von beiden Partnern firmenmäßig unterzeichnet. Diese Willensübereinkunft kann auch durch Bestätigung in anderer schriftlicher Form (z.B. Auftragsbestätigung) erfolgen.

## 9. Vertragsdauer für regelmäßig durchgeführte Arbeiten

9.1. Verträge, die auf unbestimmte Zeit abgeschlossen sind, können schriftlich von jedem Vertragspartner jeweils unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist gekündigt werden.

9.2. Für die Dauer von Zahlungsrückständen kann der Auftragnehmer seine Leistungen einstellen. Kommt der Auftraggeber seinen Zahlungsverpflichtungen trotz eingeschriebener Aufforderung und Setzung einer angemessenen Nachfrist nicht nach, ist der Auftragnehmer berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

9.3. Sollte der Auftraggeber ohne Einhaltung der Kündigungsfrist den Vertrag auflösen oder sollte der Auftragnehmer den Vertrag wegen Verzug des Auftraggebers oder aus wichtigen Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, auflösen, zahlt der Auftraggeber zusätzlich zu den übrigen Verpflichtungen eine Ablösesumme von 75% der restlichen bis zum nächstordentlichen Vertragsablauf noch fällig werdenden Dienstleistungen. Dabei gelten als Verrechnungsbasis die in Kraft stehenden Preisansätze sowie die gemäß Erfahrung oder Offerte bekannten Häufigkeiten.

## 10. Liefertermin

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

10.2. 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 zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungsverpflichtung im erforderlichen Ausmaß nachkommt.

10.3. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zu Verfügung gestellte Unterlagen entstehen, sind vom Auftragnehmer nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug des Auftragnehmers führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Auftraggeber.

10.4. Bei Aufträgen, die mehrere abgrenzbare Einheiten umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, Teillieferungen durchzuführen und diese mittels Teilrechnungen zu verrechnen.

## 11. Mitwirkung des Auftraggebers

11.1. Der Auftraggeber erbringt alle für die Lieferung und Nutzung der bestellten Leistungen notwendigen Vor- und Zusatzarbeiten, soweit diese nicht explizit und schriftlich als Leistungen des Auftragnehmers definiert wurden.

11.2. Voraussetzung für Betreuung, Update-Service und Monitoring ist das Vorhandensein eines gesicherten Zugangs zu den relevanten Systemen des Auftraggebers über das Internet und deren Freigabe für das Personal und die Monitoring-Systeme des Auftragnehmers.

## 12. Abnahme

12.1. Nach Fertigstellung der vertraglich vereinbarten Leistung erfolgt innerhalb von 2 Wochen die Abnahme durch den Auftraggeber. Diese wird in einem Protokoll bestätigt. Lässt der Auftraggeber den Zeitraum von 2 Wochen ohne Abnahme verstreichen, oder erfolgt der Echteinsatz, gilt die Leistung als abgenommen.

## 13. Annahmeverzug

13.1. Befindet sich der Auftraggeber in Annahmeverzug, ist der Auftragnehmer berechtigt, a) die Ware einzulagern, dafür eine Lagergebühr in der Höhe des tatsächlichen Aufwandes in Rechnung zu stellen und gleichzeitig auf Vertragserfüllung zu beharren, oder b) nach Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten und die Ware anderweitig zu verwerten. Diesfalls gilt überdies eine Konventionalstrafe von 10% des Rechnungsbetrages als vereinbart.

## 14. Rücktrittsrecht

14.1. 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 von mindestens drei Kalenderwochen die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird und den Auftraggeber daran kein Verschulden trifft.

14.2. 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.

14.3. 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 10% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen. Das richterliche Mäßigungsrecht wird ausgeschlossen.

14.4. Der Auftragnehmer ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn

a) 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 bzw.

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

14.5. Betreuungs-, Wartungs- und Monitoringleistungen können entweder für eine feste Dauer vereinbart werden – in diesem Fall besteht während dieser Dauer kein ordentliches Kündigungsrecht – oder für unbestimmte Zeit bestellt werden. In diesem Fall können die Leistungen von beiden Seiten zum Ablauf jedes Kalenderhalbjahres mit einer Frist von drei Monaten schriftlich gekündigt werden.

## 15. Preise, Steuern und Gebühren

15.1. Alle Preise verstehen sich in Euro inkl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer (vorbehaltlich individuelle Vereinbarungen).

15.2. Kleinste Verrechnungseinheit sind 15 Minuten.

15.3. Lieferungen und Leistungen werden zum Listenpreis gültig für den Liefer- bzw. Leistungszeitpunkt berechnet. Diese können vom Auftragnehmer den geänderten Konditionen wie Lohnkosten, VPI, Währungskursen und Rohstoffkosten angepasst werden.

15.4. Diese Preisänderungen sind vom Auftragnehmer so fristgerecht bekannt zu geben, dass der Auftraggeber die Möglichkeit hat, im Rahmen der vertraglichen Kündigungsfrist vom Vertrag zurückzutreten.

15.5. Abweichungen von einem dem Vertragspreis zugrundeliegenden Zeitaufwand, der nicht vom Auftragnehmer zu vertreten ist, wird nach tatsächlichem Anfall berechnet.

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

15.7. Alle sich aus einem diesen AGB unterliegenden Vertrag oder der damit verbundenen Tätigkeit des Auftragnehmers ergebenden Abgabenschuldigkeiten trägt der Auftraggeber. Wird der Auftragnehmer für solche Abgaben in Anspruch genommen, wird der Auftraggeber den Auftragnehmer schad- und klaglos halten.

## 16. Rechnungslegung, Zahlungsbedingungen

16.1. Bei Einzelaufträgen erfolgt die Rechnungslegung (Material und Arbeit) nach Fertigstellung einer Teilleistung. Bei Daueraufträgen erfolgt die Rechnungslegung jeweils monatlich im Nachhinein.

16.2. Für Betreuung kann auch eine Abrechnung nach Pauschalkosten vereinbart werden. Hierbei wird je nach Umfang der zu betreuenden Systeme und Komponenten ein monatlicher Standardzeitaufwand vereinbart, der jedenfalls quartalsweise im Vorhinein zu einem günstigeren Tarif verrechnet wird. Von diesem Zeitaufwand gilt die Hälfte als Zeitguthaben für Arbeiten vor Ort oder per Fernwartung, von dem diesbezügliche Leistungen in diesem Monat abgebucht werden. Wird das Guthaben nicht verbraucht, verfällt es am Monatsende. Wird das Guthaben überzogen, werden die Zusatzstunden gesondert in Rechnung gestellt. (Vorbehaltlich individuelle Vereinbarungen mit dem Auftraggeber)

16.3. Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inklusive sofort fällig und ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar.

16.4. Wird die Leistung oder das Entgelt des Auftragnehmers mit einer Steuer oder Gebühr belastet, die erst nach Vertragsabschluß durch Gesetz oder Verordnung eingeführt wird, kann der Auftragnehmer dies dem Auftraggeber in Rechnung stellen.

16.5. Bei Aufträgen, die mehrere abgrenzbare Einheiten umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, bereits erfolgte Teillieferungen bzw. Teilleistungen mittels Teilrechnungen zu verrechnen.

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

## 17. Verzugszinsen

17.1. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im gesetzlichen Ausmaß sowie Mahn- und Inkassospesen verrechnet.

## 18. Eigentumsvorbehalt

18.1. Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum. In der Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes liegt nur dann ein Rücktritt vom Vertrag vor, wenn dieser ausdrücklich erklärt wird.

## 19. Gewährleistung, Wartung, Änderungen

19.1. Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel (Abweichungen von der Leistungsbeschreibung) betreffen und wenn sie innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung bzw. bei Individualsoftware nach Programmabnahme schriftlich dokumentiert erfolgen. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht.

19.2. Zwecks genauer Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern ist der Auftraggeber verpflichtet, das von ihm verwendete System (bei Systemen im Online-Verbund mit anderen Rechnern auch die entsprechende Verbindung), Softwareprogramme, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten in angemessenem Umfang für Testzwecke 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.

19.3. Kosten für Hilfestellung, Fehlerdiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Auftraggeber zu vertreten sind, werden gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für Behebung von Mängeln, wenn Eingriffe und Änderungen vom Auftraggeber selbst oder von Dritten vorgenommen wurden.

19.4. Ferner übernimmt der Auftragnehmer keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderte oder ungeeignete Organisationsmittel, soweit diese vorgeschrieben sind, anormale Betriebsbedingungen sowie Transportschäden zurückzuführen sind.

19.5. Das Vorliegen eines Mangels berechtigt den Auftraggeber nicht, den Mangel selbst oder durch Dritte beheben zu lassen, sondern es ist dem Auftragnehmer vorher Gelegenheit zur Verbesserung innerhalb einer angemessenen Frist zu geben.

19.6. Der Auftragnehmer ist zur Nachbesserung verpflichtet, soweit die Mängel fristgerecht geltend gemacht worden sind und er diese nachweislich zu vertreten hat.

19.7. Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr dafür, dass die gelieferte Software mit anderen, nicht vertragsgegenständlichen Programmen des Auftraggebers zusammenarbeitet.

19.8. Die Nachbesserung erfolgt kostenlos im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten. Die Pflicht zur Nachbesserung entfällt, wenn der Auftraggeber in Leistungen des Auftragnehmers eingegriffen hat. Im Falle einer Beanstandung von Mängeln muss der Auftraggeber dem Auftragnehmer Gelegenheit geben, die Ursachen der gemeldeten Beanstandungen zu untersuchen. Ergibt die Untersuchung, dass der Fehler nicht vom Auftragnehmer zu vertreten ist, sind die Kosten der Untersuchung vom Auftraggeber zu tragen.

19.9. Bei Betreuungs- und Wartungsleistungen schuldet der Auftragnehmer das Bemühen um ein Wiedereingangssetzen des Systems bzw. der zu wartenden IT-Komponenten. Ein bestimmter Erfolg kann aufgrund der Komplexität der Umgebung nicht garantiert werden. Insofern ist auch die Fälligkeit des Entgelts an keinen Erfolg geknüpft.

## 20. Freiheit von Rechten Dritter

20.1. Werden Ansprüche aus der Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht, welche der Auftragnehmer zu vertreten hat, kann der Auftragnehmer auf eigene Kosten die Software ändern, austauschen oder ein Nutzungsrecht erwirken. Ist dies mit angemessenem Aufwand nicht möglich, hat der Auftraggeber auf Verlangen des Auftragnehmers unverzüglich das Original und alle Kopien der Software einschließlich dazu überlassener Unterlagen zurückzugeben.

## 21. Haftung

21.1. Der Auftragnehmer haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder sehr grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Die Haftung für grobe Fahrlässigkeit ist mit dem Auftragswert beschränkt.

21.2. Der Ersatz von Schäden aus Computerviren, Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten, Produktionsausfällen oder Produktionsverzögerungen und von Schäden aus Ansprüchen Dritter (auch aus dem Titel der Produkthaftung) gegen den Auftragnehmer ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

21.3. Der Auftragnehmer haftet nicht für Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Auftraggeber oder Anwender entstehen.

21.4. Es ist die Obliegenheit des Auftraggebers, seine Passwörter sowie sonstige Zugangssperren für Unbefugte unzugänglich zu halten. Für Schäden, die durch deren mangelhafte Geheimhaltung durch den Auftraggeber oder durch Weitergabe an Dritte entstehen, haftet dieser.

21.5. Schadenersatz für Daten- oder Softwarezerstörung erfolgt in jedem Fall nur, soweit der Auftraggeber seinen Pflichten zum ordnungsgemäßen EDV-Betrieb (zB. dokumentierte Datensicherung und Auslagerung in mindestens drei Generationen) nachgekommen ist und ein Wiedereinspielen der Daten mit dem bei ordnungsgemäßer Datensicherung üblichem Aufwand möglich ist.

## 22. Loyalität

22.1. 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.

## 23. Gerichtsstand

23.1. Zur Entscheidung sämtlicher Streitigkeiten aus diesem Vertrag, einschließlich eines Rechtsstreites über sein Bestehen oder Nichtbestehen, gilt ohne Rücksicht auf den Streitwert ausschließlich das nach dem Geschäftssitz des Auftragnehmers sachlich zuständige Gericht als vereinbart. Dem Auftragnehmer ist es freigestellt, den Auftraggeber auch bei einem anderen Gericht zu belangen.

23.2. Es gilt österreichisches Recht, die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechtes wird ausgeschlossen. Die Vertragssprache ist deutsch.



## 24. Sonstiges

24.1. 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.

24.2. Der Auftragnehmer behält sich vor, Namen, Internet-Adressen, sowie Art des Services des Auftraggebers auf eine Referenzliste zu setzen, und diese auf Anfrage auch anderen Kunden und Interessenten zur Verfügung zu stellen. Auf ausdrücklichen schriftlichen Wunsch des Auftraggebers unterbleibt dessen Nennung in einer Referenzliste.

## 25. Schlussbestimmungen

25.1. 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 den Verkauf an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.

25.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die unter deren Einhaltung getroffenen Verträge enthalten sämtliche zwischen den Vertragsparteien getroffenen Vereinbarungen. Nebenabreden, spätere Vertragsergänzungen und Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch den Auftragnehmer. Auch Vereinbarungen über das Abgehen von diesem Schriftformerfordernis bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftlichkeit.

Version vom 01.04.2023