

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Puaschitz IT GmbH

Fassung 2.0, gültig ab 11.11.11

1. Allgemeines

Der Auftragnehmer (AN) erbringt für den Auftraggeber (AG) Dienstleistungen der Informationstechnologie und des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten unter Einhaltung der beiliegenden, einen integrierenden Bestandteil bildenden Service Level Agreements (SLAs).

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

2. Leistungsumfang Infrastruktur

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

2.2: Grundlage der für die Leistungserbringung von AN eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des AG, wie er auf der Grundlage der vom AG zur Verfügung gestellten Informationen ermittelt wurde. Machen neue Anforderungen des AG eine Änderung der Dienstleistungen bzw. der eingesetzten Technologie erforderlich, wird der AN auf Wunsch des AG ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

2.3: Der AN ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der im SLA vereinbarten Dienstleistungen zu erwarten ist.

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

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

2.6: Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den AN erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, in der vom AG gewählten Weise (z.B. online, am Standort des

Computersystems oder in den Geschäftsräumen des AN) innerhalb der normalen Arbeitszeit des AN. Erfolgt auf Wunsch des AG oder aufgrund besonderer Umstände, die dies erforderlich machen, eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt. Die Auswahl der die vertragsgegenständlichen Leistungen erbringenden Mitarbeiter obliegt dem AN, der berechtigt ist, hierfür auch Dritte heranzuziehen.

2.7: Der AN 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.

2.9: Der AN ist nicht verpflichtet, Daten des AG oder Dritter, die ihm dieser zur Bearbeitung, zur Aufbewahrung oder zum Transport übergibt, auf deren Inhalt oder logischen Gehalt zu überprüfen. Erleidet der AN 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.

2.10: Der AN 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 bzw. musste. Der AN verpflichtet sich, die vertragsgegenständliche Software entsprechend dem Leistungsumfang der jeweils nachstehenden vertraglich vereinbarten Supportklasse zu erfüllen:

2.10.1: Supportklasse A:

- Informationsservice: Der AG wird über neue Programmstände, verfügbare Updates, Programmentwicklungen etc. informiert.
- Hotline-Service: Der AN wird dem AG innerhalb der vereinbarten Hotline-Zeiten bei fallweise auftretenden Problemen für Beratungen im Zusammenhang mit dem Einsatz der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme zur Verfügung stehen. Der AN 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.

2.10.2: Supportklasse B:

- Update Service: Der AN stellt zum von ihm festgelegten Termin dem AG 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 von Änderungen der Rechtslage oder sonstiger maßgeblicher Rahmenbedingungen enthalten. Erfordern Änderungen der Rechtslage oder sonstige maßgebliche Rahmenbedingungen eine neue Programmlogik, d. h. machen Änderungen bereits vorhandener Funktionen neue Programme, Programmmodule und/oder die Erweiterungen der Hardware notwendig, so fällt dies nicht unter die Leistungen des Vertrages. Diese Leistungen werden neben den notwendigen Datenträgern und Dokumentationen dem Auftraggeber gesondert angeboten.

2.10.3: Supportklasse C:

- Installation von Programm-Updates: Der AN 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 AN diese am Standort des Computersystems vornehmen.

2.10.4: 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 AG reproduzierbar ist. Mängelrügen sind schriftlich an den AN zu richten. Zwecks genauerer Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern ist der AG 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 AN kostenlos zur Verfügung zu stellen und ihn entsprechend zu unterstützen. Erkannte Fehler, die vom AN zu vertreten sind, sind von diesem in angemessener Frist einer Lösung zuzuführen.

Von dieser Verpflichtung ist der AN dann befreit, wenn im Bereich des AG liegende Mängel dies behindern und von diesem nicht beseitigt werden. Eine Beseitigung des Fehlers erfolgt durch ein Softwareupdate oder durch angemessene Ausweichlösungen.

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

3. Leistungsumfang Hosting

3.1: Der AN betreibt und wartet den Server und sorgt für die Anbindung des Servers an das Internet. Die ständige Verfügbarkeit sowie die fehlerfreie Funktion kann aus technischen Gründen nicht zugesichert werden. Der AN überwacht die Funktionstüchtigkeit des Servers und seine Verbindung zum Internet und bemüht sich, auftretende Fehler, Unterbrechungen oder Störungen umgehend zu beheben.

3.2: Der AN ist bestrebt, sämtliche Dienste rund um die Uhr störungsfrei und ohne Unterbrechungen anzubieten. Über vorhersehbare Betriebsunterbrüche, die zur Störungsbehebung, zur Vornahme von Wartungsarbeiten, zum Ausbau des Dienstes etc. nötig sind, wird der AG - soweit möglich - rechtzeitig informiert.

3.3: Der AN behält sich vor, die Leistungen jederzeit zu ändern sowie Produktanpassungen und -neuerungen durchzuführen. Solche Änderungen treten mit der Veröffentlichung auf der Internetseite in Kraft. Das bei der Änderung von Preisen gemäß § 25 Abs 3 TKG 2003 bestehende Kündigungsrecht des AG ist ausgeschlossen, wenn es zu einer Preissenkung kommt oder die Preise gemäß einem in der Preisliste angegebenen oder sonst vereinbarten Index angepasst werden. Würden mit dem AG

Rabatte vereinbart, nimmt er an allfälligen Preissenkungen nicht teil, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde. Allfällige Vereinbarung sind schriftlich zu treffen.

3.4: Der AG sichert dem AN zu, den Server nicht zur Speicherung oder Verbreitung von obszönen, pornographischen, hetzerischen, bedrohlichen oder verleumderischen Materials zu verwenden. Er wird mit seinem Angebot keine Lizenz- und Copyrightrechte Dritter verletzen. Für den Inhalt der Seiten ist der AG selbst verantwortlich.

3.5.: Der AG verpflichtet sich, ein für jeden zugängliches Impressum zu veröffentlichen.

3.6.: Der AG verpflichtet sich weiters, keine Werbe-Rundschreiben oder Massenmailings (Mailingaktionen) mittels E-Mail über E-Mail Adressen seiner Domain auszusenden, ohne von den E-Mail Empfängern dazu aufgefordert worden zu sein. Bei Verstoß kann das E-Mail Konto temporär oder langfristig gesperrt werden.

3.7. Der AN behält sich die Speicherung und Auswertung von Verbindungsdaten (Source- und Destination IP und sämtliche andere Logfiles) zu Verrechnungszwecken und zur Behebung technischer Mängel vor.

3.8. Besteht der Verdacht, dass von einem Kundenaccount sicherheitsgefährdende Netzaktivitäten ausgehen, kann der AN diesen Account trennen, um die eignen Server und die anderer zu schützen. Die gesamten Kosten für eine solche Maßnahme werden dem AG in Rechnung gestellt.

3.9. Der AN verpflichtet sich, persönlichen Daten nicht an Dritte weiterzugeben. Alle persönlichen Daten werden vertraulich behandelt. Die für die Geschäftsabwicklung notwendigen Daten werden gespeichert und im Rahmen der Bestellabwicklung an verbundene Unternehmen zur Auftragsbearbeitung weitergegeben.

3.10. Sofern dem AG feste IP-Adressen zur Verfügung gestellt werden, behält sich der AN vor, diese jederzeit zu ändern, wenn dies aus Sicht des AN rechtlich oder technisch sinnvoll bzw. nötig erscheint. Allfällige aus der Änderung resultierende Ansprüche des AG, insbesondere für Aufwandsersatz, sind ausgeschlossen.

3.11. Die Server (bei Hosting und Housing und sonstigen Produkten) sind über eine komplexe Netzinfrastruktur an das Internet angeschlossen. Der Datenverkehr wird über verschiedene aktive und passive Netzwerkkomponenten geleitet (u.a. Router, Switches), die jeweils nur eine bestimmte maximale Datendurchsatzrate zulassen. Dadurch können die Datenverkehrskapazitäten für einzelne Server an bestimmten Punkten limitiert sein und nicht der theoretisch maximal am Switch-Port verfügbaren Bandbreite entsprechen. Der AN übernimmt keine Garantie für die Höhe der tatsächlich für den einzelnen Server zur Verfügung stehenden Bandbreite.

3.12. Die Weitergabe, insbesondere der Wiederverkauf, der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den AG ist untersagt und bedarf – außer gegenüber Verbrauchern – einer ausdrücklichen und gesonderten schriftlichen Zustimmung durch den AN.

4. Verfügbarkeit und Reaktionszeit

4.1: Der AN 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.

4.2: 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.

4.3: Der AN verpflichtet sich, auf Fehlermeldungen des AG innerhalb von sechs Stunden während der Geschäftszeiten des AN zu reagieren.

5. Nicht durch diesen Vertrag gedeckte Leistungen

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

5.1.1: Die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des AN.

5.1.2: Leistungen, die durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen durch nicht vertragsgegenständliche wechselseitig programmabhängige Softwareprogramme und Schnittstellen bedingt sind.

5.1.3: Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen.

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

5.1.5: Die Beseitigung von durch den AG oder Dritte verursachte Fehler.

5.1.6: Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.

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

5.3: Der AN wird von allen Verpflichtungen aus dem vorliegenden Vertrag frei, wenn Programmänderungen in der vertragsgegenständlichen Software ohne vorhergehende Zustimmung des AN von Mitarbeitern des AG oder Dritten durchgeführt werden, oder die Software nicht widmungsgemäß verwendet wird.

6. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG

6.1: Der AG verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch den AN erforderlich sind. Der AG verpflichtet sich weiters, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang des AN enthalten sind.

6.2: Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim AG erbracht werden, stellt der AG die zur Erbringung der Dienstleistungen durch den AN 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 AG für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich. Ebenso hat der AG für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der AG ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich. Der AG ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern des AN Weisungen gleich welcher Art zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich an den vom AN benannten Ansprechpartner herantragen.

6.3: Der AG stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche vom AN zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der vom AN geforderten Form zur Verfügung und unterstützt den AN 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 AN für den AG zu erbringenden Dienstleistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit dem AN hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.

6.4: Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang vom AN enthalten ist, wird der AG auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.

6.5: Der AG ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen vom AN erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.

6.6: Der AG wird die dem AN übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass diese bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.

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

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

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

6.10: Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des AG unentgeltlich.

7. Preise

7.1: Sofern im Auftrag nicht anders vereinbart, gelten die im Anbot oder im Bestellformular angeführten Preise. Die Preise basieren auf den Kosten zum Zeitpunkt des erstmaligen Preisangebotes. Sollten sich die Lohn- und Materialkosten oder die 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.

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

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

7.4: 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 AG.

8. Liefertermine

8.1: Der AN ist bestrebt, innerhalb angemessener Frist auf die jeweiligen Anfragen des AG während der normalen Arbeitszeit des AN Auskunft zu geben.

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

8.3: Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig.

9. Personal

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

10. Change Requests

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

11. Leistungsstörungen

11.1: Der AN verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt der AN die Dienstleistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist der AN 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.

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

11.3: Der AG wird den AN bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom AG unverzüglich schriftlich oder per e-mail den den AN zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der AG.

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

12. Vertragsstrafe

Der AN ist verpflichtet, die im SLA genannten Erfüllungsgrade bzw. Wiederherstellungszeiten nach Prioritäten einzuhalten. Sollte der AN für die Wiederherstellung die im SLA genannten Zeitlimits überschreiten, hat der AN pro angefangener Stunde der Überschreitung Pönalen bis zur tatsächlichen Wiederherstellung (Erfüllung) an den AG laut SLA zu bezahlen: Die obgenannten Pönalen pro Jahr sind der Höhe nach mit 20% des Gesamtjahresentgeltes begrenzt. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadenersatzanspruches, es sei denn bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, ist ausgeschlossen. Sollten pönalwirksame Überschreitungen eintreten, sind diese dem AN unverzüglich schriftlich zur Kenntnis zu bringen.

13. Haftung

13.1: Der AN haftet bei von ihm verschuldeten Personenschäden. Der AN haftet keinesfalls bei leichter Fahrlässigkeit. Für den Ersatz des entgangenen Gewinns gelten die gesetzlichen Vorschriften.

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

14. Gewährleistung

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

14.2: Der AN 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 AN innerhalb angemessener Frist nicht, durch Nachbesserung die erheblichen Abweichungen von der Leistungsbeschreibung zu beseitigen oder so zu umgehen, dass dem AG die vertragsgemäße Nutzung ermöglicht wird, so kann der AG nach den allgemein geltenden Gewährleistungsregeln vorgehen.

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

14.4: Der AN übernimmt keine Gewähr dafür, dass die gelieferte Software

14.4.1: allen Anforderungen des AG entspricht, sofern dies nicht ausdrücklich zum Vertragsinhalt gemacht wurde;

14.4.2: mit anderen Programmen des AG zusammenarbeitet und

14.4.3 jederzeit und fehlerfrei funktioniert.

14.5: Im Falle der Erbringung von Internetdienstleistungen durch den AN 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.

14.6.: 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 AN zum Beweis seiner Unschuld, ist ausgeschlossen.

15. Vergütung

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

15.2: Reisezeiten von Mitarbeitern des AN 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 AG nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage der Belege (Kopien).

15.3: Der AN ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung einer Anzahlung oder der Beibringung sonstiger Sicherheiten durch den AG in angemessener Höhe abhängig zu machen.

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

15.5: 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).

15.6: Die Aufrechnung ist dem AG nur mit einer vom AN anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem AG nicht zu.

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

16. Höhere Gewalt

Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

17. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen

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

17.2: 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.

17.3: Für dem AG vom AN überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte.

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

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

18. Laufzeit des Vertrags

18.1: 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 4 Wochen, frühestens aber zum Ende der im SLA vereinbarten Mindestlaufzeit, durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden.

18.2: 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 wenn 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.

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

18.4: Bei Vertragsbeendigung hat der AG unverzüglich sämtliche ihm vom AN überlassene Unterlagen und Dokumentationen an den AN zurückzustellen.

18.5: Auf Wunsch unterstützt der AN bei Vertragsende den AG zu den jeweiligen beim AN geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den AG oder einen vom AG benannten

Dritten.

19. Datenschutz

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

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

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

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

20. Geheimhaltung

20.1: 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.

20.2: Die mit dem AN verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

21. Zusätzliche Bestimmungen für die Lieferung von Software

21.1 Bestellt der AG beim AN lizenzierte Software von Dritten, so ist es seine Obliegenheit, über Kenntnis des Leistungsumfanges dieser Software und deren Lizenzbestimmungen zu verfügen. Der AN 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 AG nicht Auftraggeber dieses Dritten. Wenn nicht ausdrücklich eine Vereinbarung auf Lieferung derartiger Software getroffen wird, so stellt der AN derartige Software lediglich im Rahmen seines Serviceangebots zur Verfügung, ohne dass dem AG daraus ein Rechtsanspruch darauf entstünde.

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

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

21.4 Der AN geht bei der Aufstellung und/oder Überprüfung von Firewalls mit größtmöglicher Sorgfalt und nach dem jeweiligen Stand der Technik vor. Der AN weist jedoch ausdrücklich darauf hin, dass absolute Sicherheit (100 %) von Firewall-Systemen nicht gewährleistet werden kann. Eine Haftung des AN aus dem Titel der Gewährleistung oder des Schadenersatzes für allfällige Nachteile, die dadurch entstehen, dass das beim AG installierte Firewall-System umgangen oder außer Funktion gesetzt wird, ist deshalb ausgeschlossen.

21.5 Der AN weist weiters darauf hin, dass keinerlei Haftung für Anwendungsfehler im Bereich des AG übernommen wird. Dasselbe gilt für eigenmächtige Abänderungen der Software oder Konfiguration ohne Einverständnis des AN.

22. Sonstiges

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

22.2: Der AG wird während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach Vertragsende vom AN zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzte Mitarbeiter weder selbst noch über Dritte abwerben. Der AG verpflichtet sich, für jeden Fall des Zuwiderhandelns an den AN eine Vertragsstrafe in der Höhe des zwölfwachen Bruttomonatsgehalts, das der betreffende Mitarbeiter zuletzt vom AN bezogen hat, mindestens jedoch das Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten (ST2).

22.3: Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.

22.4: 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.

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

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

22.7: 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 AN als vereinbart.

22.8: Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung (einschl. Zinsen und Rechtsverfolgungskosten) uneingeschränktes Eigentum des AN. Der AG hat für diese Zeit für die ordnungsgemäße Instandhaltung auf seine Kosten zu sorgen. Verpfändungen oder Sicherungsübereignungen vor restlicher Bezahlung sind unwirksam. Kommt der AG seinen Verpflichtungen nicht nach, ist der AN jederzeit berechtigt, sein Eigentum auf Kosten des AG zurückzuholen und ist der AG zur Herausgabe verpflichtet.

23. Rechtswahl, Gerichtsstand

23.1: 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.

23.2: Gerichtsstand ist der Sitz des AN. Es gilt österreichisches Recht.

24. Vergabe von Subaufträgen

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