

# AGB SOBIT

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: 6. Juli 2020

MIT MENSCHEN VERBUNDEN

Das vorliegende Dokument befindet sich auf dem zum Zeitpunkt der Ausgabe aktuellen Informationsstand.

Alle Angaben und Vorgangsweisen in diesem Dokument wurden nach bestem Wissen und Gewissen, jedoch unter Ausschluss jeglicher Haftung, erstellt. Alle Rechte sowie technische Änderungen und Irrtum vorbehalten.

Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige Erlaubnis der SOBIT GmbH reproduziert, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Alle weiteren Marken und Produktnamen sind eingetragene Warenzeichen oder geschützte Warenzeichen ihrer jeweiligen Firmen.

SobIT GmbH  
Modecenterstraße 14 | 4. Stock | Bauteil B  
A-1030 Wien  
Firmenbuchnummer 381199m  
Firmengericht Handelsgericht Wien  
Behörde gem. ECG (E-Commerce Gesetz) Magistratisches Bezirksamt des III. Bezirkes

UID: ATU67278849  
HG Wien

1.	<b>Geltungsbereich und Gegenstand</b> .....	4
2.	<b>Vereinbarungsstruktur</b> .....	4
3.	<b>Service Levels</b> .....	5
4.	<b>Angebot und Vertragsabschluss</b> .....	5
5.	<b>Leistungsumfang</b> .....	6
6.	<b>Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG</b> .....	7
7.	<b>Lastenheft/Anforderungsbeschreibung</b> .....	8
8.	<b>Änderungen des Leistungsumfangs</b> .....	8
9.	<b>Übertragung vertraglicher Verpflichtungen auf Dritte und rechtliche Stellung von Zulieferanten</b> .....	9
10.	<b>Abnahme</b> .....	9
11.	<b>Gewährleistung</b> .....	11
12.	<b>Haftung</b> .....	13
13.	<b>Lieferung oder Gebrauchsüberlassung von Hardware</b> .....	13
14.	<b>Miete, Wartung und Support von Hardware</b> .....	14
15.	<b>Lieferung oder Bereitstellung von Software</b> .....	14
16.	<b>Übergabe von Programmen und Dokumentation</b> .....	15
17.	<b>Freiheit von Rechten Dritter</b> .....	16
18.	<b>Wartung von Software</b> .....	16
19.	<b>Schulung</b> .....	16
20.	<b>Datenschutz</b> .....	17
21.	<b>Geheimhaltung</b> .....	17
22.	<b>Höhere Gewalt</b> .....	17
23.	<b>Datensicherung</b> .....	18
24.	<b>Entgeltfestsetzung / Vergütung</b> .....	18
25.	<b>Eigentumsvorbehalt</b> .....	19
26.	<b>Laufzeit des Vertrags</b> .....	20
27.	<b>Sonstiges</b> .....	20

## 1. Geltungsbereich und Gegenstand

- 1.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (in der Folge als „AGB“ bezeichnet) gelten für die Anbahnung von und ergänzend zu Verträgen aller Art über die Erbringung von IT und Datenschutz Dienstleistungen durch den Auftragnehmer (AN) SobIT für den Auftraggeber (AG), wie beispielsweise:
- Erstellung und Wartung von Anwendungssoftware
  - Überlassung von Software
  - Support und Beratung
  - Durchführung von Schulungen/Trainings
  - Erstellung von Konzepten
  - Überlassung, Installation und Wartung von Hardware und Infrastruktur
  - Bereitstellung von Templates
- 1.2. Die AGB sind für den gesamten gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsverkehr zwischen dem AG und dem AN verbindlich, ab dem Abschluss einer Vereinbarung. Der AG akzeptiert diese Bedingungen spätestens durch die Annahme einer erbrachten Leistung des AN. Geschäftsbedingungen des AG sind hiermit ausgeschlossen.

## 2. Vereinbarungsstruktur

- 2.1. Vereinbarung oder ein Service-Level-Agreement(SLA) über die Leistungen gelten sobald das Angebot von AG und AN angenommen wurde.
- 2.2. Grundsätzlich ist über jede Einzelleistung eine schriftliche Vereinbarung abzuschließen, welche die Spezifika dieser Leistung regelt. Abhängig von der Art der Leistung kann die Vereinbarung folgende Punkte enthalten:
- *Präambel*  
Kurzbeschreibung des Inhalts (vgl. Punkt 1 dieser AGB)
  - *Parteien*
  - *Projekt-Organisation bzw. Betriebs-Organisation Verantwortliche/Ansprechpartner*, einschließlich Terminplan
  - *Leistungsbeschreibung*  
Art der Leistung (Lizenzvertrag, individuelle Auftragsarbeit etc.), Leistungsumfang (Umfang von Nutzungsrechten), technische Spezifikationen, Wartungs- und Pflegeleistungen (vgl. Punkt 15.1 dieser AGB)

- *Service Levels* (vgl. Punkt 3 dieser AGB)
  - *Mitwirkungspflichten und Systemvoraussetzungen*
  - *Abnahme*  
Ort und Termin(e) (vgl. Punkt 10 dieser AGB)
  - *Change-Management*  
Optional; projektbezogene Change Request-Formulare; (vgl. Punkt 8 dieser AGB)
  - *Vergütung*  
(vgl. Punkt 24 dieser AGB)
  - *Vertragsdauer*  
Konkrete Regelung der ordentlichen Kündigung und eventueller leistungsbezogener Sonderkündigungsrechte (vgl. Punkt 26 dieser AGB)
- 2.3. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB und einer schriftlichen Vereinbarung einander widersprechen, gehen die Bestimmungen der Vereinbarung vor. Ebenso ist der Inhalt einer Bestellung im Verhältnis zu diesen AGB vorrangig.
- 2.4. Wird in diesen AGB oder in einer Vereinbarung eine Frist nach Werktagen bemessen, ist für deren Einhaltung bei unterschiedlichen nationalen Regelungen die Feiertagsordnung Österreichs ausschlaggebend. Samstag und Sonntag gelten nicht als Werktage.

### **3. Service Levels**

- 3.1. Die Parteien können einzuhaltende Leistungsstandards in einzelnen Vereinbarung sog. "Service Level Agreements" (SLA) vereinbaren.
- 3.2. Service Level Agreements werden - soweit beinhaltet - Teil der jeweiligen Vereinbarung und beschreiben, welche Leistungsversprechen der AN bzgl. eines konkreten Leistungsgegenstands macht. Die Service Levels definieren im Weiteren, welche Ansprüche der AG hat, wenn ein bestimmter Service Level nicht eingehalten wird.

### **4. Angebot und Vertragsabschluss**

- 4.1. Für zu erbringende Lieferungen und Leistungen tätigt der AG eine Bestellung oder unterzeichnet und retourniert eine Vereinbarung entsprechend Punkt 2 dieser AGB. Die Annahme eines solchen Angebots erfolgt durch Retournierung der vom AN ebenfalls unterfertigten Vereinbarung, oder – sofern es sich um eine Bestellung handelt – schlüssig durch Aufnahme der Leistungserbringung.

## 5. Leistungsumfang

- 5.1. Der genaue Umfang der Dienstleistungen des AN ist in der jeweiligen Vereinbarung bzw. 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 bzw. Vereinbarung. Der AN wird entsprechend der jeweiligen Vereinbarung bzw. dem jeweiligen SLA für die Erbringung und Verfügbarkeit der Dienstleistungen sorgen.
- 5.2. 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.
- 5.3. Der AN ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten umfassen, ist der AN berechtigt, Teillieferungen durchzuführen und Teilrechnungen zu legen.

## **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 sie 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 an der Vertragserfüllung entsprechend 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 von 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. Lastenheft/Anforderungsbeschreibung**

- 7.1. Auf Basis der beim AN vorhandenen Informationen, insbesondere hinsichtlich dessen betrieblicher Abläufe und Anforderungen, hat der AG bis zu dem in der Vereinbarung festgelegten Termin ein Lastenheft / Anforderungsbeschreibung zu erstellen und dem AN zu übergeben. Darin sind die Leistungsinhalte dadurch zu konkretisieren, dass schriftlich detailliert festgelegt wird, welche Funktionen, Einzelleistungen, Schnittstellen, etc durch die zu überlassende oder bereitzustellende Software bzw. durch das zu entwickelnde System, unter welchen Voraussetzungen und mit welchen Vorgaben zu erbringen sind.

## **8. Änderungen des Leistungsumfangs**

- 8.1. Änderungswünsche des AG werden vom AN auf ihre Auswirkungen auf Qualität, Preise und Termine überprüft. Der Aufwand für die Prüfung kann in Rechnung



- gestellt werden. Falls der Änderungswunsch durchführbar ist, wird das Ergebnis dem AG als Änderungsangebot übermittelt. Bis zur Annahme des Änderungsangebots wird das Projekt nach den alten Vorgaben fortgeführt.
- 8.2. Wenn der AG eine vollständige Unterbrechung der Arbeiten wünscht, trägt dieser die durch die Unterbrechung oder die von ihm ausdrücklich gewünschte Weiterführung zusätzlich entstehenden Kosten.
- 8.3. Kommt eine Anpassung der vertraglichen Regelungen (vgl. Punkt 8.1 dieser AGB) nicht innerhalb von 30 Kalendertagen zu Stande, nachdem der AG die Erforderlichkeit einer Anpassung geltend gemacht hat, so werden die Arbeiten ohne Berücksichtigung des Änderungsbegehrens fortgesetzt, falls der AG nicht binnen weiterer sieben (7) Werktagen von der Vereinbarung zurücktritt. Im Fall eines Rücktritts durch den AG ist der AN berechtigt, das vereinbarte Entgelt über die gesamte Laufzeit zu verlangen.
- 8.4. Alle Ausführungsfristen verlängern sich um jenen Zeitraum, in dem infolge des Änderungsbegehrens die Arbeiten unterbrochen oder zurückgestellt waren und um jenen Zeitraum, der für das Änderungsbegehren aufgewendet werden muss.

## **9. Übertragung vertraglicher Verpflichtungen auf Dritte und rechtliche Stellung von Zulieferanten**

- 9.1. Der AN ist berechtigt, zur Vertragserfüllung jederzeit Dritte einzusetzen, sofern die vertragliche Leistung unter seiner Verantwortung ausgeführt wird. Die Verrechnung hat in jedem Fall über den AN zu erfolgen.

## **10. Abnahme**

- 10.1. Im Fall der Erbringung von Werkleistungen und/oder Lieferungen zeigt der AN dem AG die Abnahmebereitschaft an.
- 10.2. Soweit die Abnahmekriterien erfüllt sind, erklärt der AG unverzüglich nach dem Abnahmetest die Abnahme.
- 10.3. Die Abnahmekriterien sind erfüllt, wenn die Leistung im Wesentlichen mit der Leistungsbeschreibung der Vereinbarung und dem Lastenheft / Anforderungsbeschreibung übereinstimmt und die ausdrücklich bedungenen sowie - falls die Leistungsbeschreibung diesbezüglich nichts spezifiziert - die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften aufweist. Zur Abnahmeverweigerung

berechtigt das Vorliegen von Fehlern der Kategorie 1. Alle weiteren Fehler sind nicht abnahmeverhindernd.

<b>Fehlerbeschreibung</b>
<p><b>Kritisch</b></p> <p>Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des Systems ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit. Das sind vor allem Fehler, die eine weitere Verarbeitung ausschließen.</p>
<p><b>Schwer</b></p> <p>Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des Systems ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, lässt aber eine Weiterarbeit zu.</p>
<p><b>Leicht</b></p> <p>Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des Systems ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu.</p>
<p><b>Trivial</b></p> <p>Die zweckmäßige Nutzung des Systems ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur geringfügigen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit. Das sind vor allem Schönheitsfehler oder Fehler, die von Mitarbeitern des Auftraggebers selbst umgangen werden können.</p>

- 10.4. Allfällige Fehler und Abweichungen von der Leistungsbeschreibung respektive den vereinbarten Abnahmekriterien und das Fehlen ausdrücklich bedingener sowie gewöhnlich vorausgesetzter Eigenschaften werden im Abnahmeprotokoll festgehalten. Aus dem Abnahmeprotokoll ergibt sich, welche Leistungen abgenommen werden und ob die Abnahmekriterien erfüllt sind.
- 10.5. Der AG übersendet dem AN unverzüglich nach Abschluss der Abnahmetests die firmenmäßig gezeichnete Abnahmeerklärung und/oder ein Fehlerprotokoll, aus dem sich für den AN nachvollziehbar und rekonstruierbar ergibt, welche Fehler bzw. Mängel aufgetreten sind. Werden vom AN sämtliche darin beschriebene Fehler bzw. Mängel anerkannt, retourniert er zur Bestätigung das von ihm ordnungsgemäß gegengezeichnete Fehlerprotokoll. Die strittigen Punkte sind von den im Rahmen der Projektorganisation dafür zuständigen Gremien zu klären.

- 10.6. Gewährleistungs- und Garantiefristen beginnen mit dem Zugang der Abnahmeerklärung zu laufen, im Fall von Teillieferungen mit dem Zugang der Erklärung der jeweiligen Teilabnahme.
- 10.7. Im Fall nicht rekonstruierbarer Fehler, die mehrmals pro Woche auftreten, stellt der AN angemessene Unterstützung bei der Suche nach deren Ursache zur Verfügung. Stellt sich heraus, dass der Fehler nicht von vertragsgegenständlichen Produkten verursacht wurde, gehen die mit der Fehlersuche verbundenen Kosten zu Lasten des Auftraggebers.
- 10.8. Falls die Abnahme wegen Fehlern der Kategorie 1 verweigert wird, geschieht dies schriftlich zusammen mit dem Fehlerprotokoll. Der AN beginnt mit der Fehlerbehebung dieser Abweichungen am folgenden Werktag. Nach Abschluss der Fehlerbehebung erfolgt innerhalb angemessener Frist, spätestens aber innerhalb von 30 Kalendertagen ein erneuter Abnahmetest. Hat der behobene Fehler offensichtlich keine Auswirkung auf das Gesamtsystem, bezieht sich der neuerliche Abnahmetest nur auf das betroffene Teilsystem. Soweit möglich wird dabei eine Teilabnahme jener Komponenten durchgeführt, die noch nicht abgenommen sind.
- 10.9. Fehler der weiteren Kategorien beseitigt der AN innerhalb angemessener Frist.
- 10.10. Teilleistungen und Teillieferungen können auch getrennt abgenommen werden. Nach der letzten Teilleistung oder Teillieferung erfolgt ein abschließender Integrationstest und - falls sich dabei keine abnahmeverhindernden Fehler zeigen - die Erklärung der Gesamtabnahme.
- 10.11. Verzögerungen der Abnahme durch den AG werden von diesem verantwortet. Entsprechende Mehraufwände sind von ihm zu tragen.
- 10.12. Die Lieferung oder Leistung gilt als abgenommen sofern der AG die Lieferung oder Leistung aufgrund von Umständen, die nicht im Verantwortungsbereich des AN liegen, nicht innerhalb von 30 Kalendertagen abnimmt. Diese Frist verlängert sich um maximal 30 weitere Kalendertage, falls der AG glaubhaft darlegt, dass die Verzögerung auf vorübergehende Personalengpässe (z.B. Urlaub, Krankheit etc.) zurückzuführen ist, die in Folge eines vom AN zu verantwortenden Lieferverzugs entstanden sind.

## **11. Gewährleistung**

- 11.1. Falls in der Vereinbarung nichts anderes vorgesehen ist, leistet der AN während sechs (6) Monaten nach erfolgter Abnahme dafür Gewähr, dass die von ihm

gelieferten Produkte alle gewöhnlich vorausgesetzten sowie die in der Vereinbarung zugesagten Funktionen und Eigenschaften aufweisen und in der Leistungsfähigkeit zumindest den zugesicherten Werten entsprechen. Während dieser Zeit wird die Behebung von Störungen, Beeinträchtigungen der Produkte und dergleichen - außer wenn diese vom AG oder von nicht im Auftrag des Auftragnehmers handelnden Dritten durch unsachgemäße Bedienung oder Schulungsmängel verschuldet wurden (z.B. abweichende Betriebsbedingungen, Lagerbedingungen) – einschließlich der Bereitstellung der Ersatzteile seitens des Auftragnehmers kostenlos erbracht. Für Programme etc., die durch Mitarbeiter des Auftraggebers, bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch den AN. Für Gewährleistungsarbeiten, die beim AG erbracht werden, sind die erforderlichen Hilfsmittel vom AG unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.

- 11.2. Soweit Gegenstand des Auftrages die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme oder Leistungen ist, bezieht sich die Gewährleistung auf die Änderung oder Ergänzung. Die Gewährleistung für die ursprüngliche Leistung lebt dadurch nicht wieder auf.
- 11.3. Soweit sich die Parteien nicht einigen können, ob in einem speziellen Fall ein Fehler vorliegt oder nicht oder in welchem Umfang Mängel vorliegen, können sie einvernehmlich einen Sachverständigen zur Fehlerfeststellung bestimmen. Allfällige Kosten dieser Fehlerfeststellung trägt der AN, soweit sich herausstellt, dass der Fehler von ihm zu vertreten ist.
- 11.4. Der AN fertigt, im Falle einer Störung oder Beeinträchtigung der von ihm erstellten oder überlassenen Produkte auf Wunsch dem AG einen schriftlichen Befund über die Art und die Ursachen der Störung bzw. Beeinträchtigung, sowie die von ihm zu deren Behebung ergriffenen Maßnahmen an und händigt diesen Befund dem AG aus. Sofern die Störung bzw. Beeinträchtigung nicht von vertragsgegenständlichen Produkten verursacht wurde, gehen die mit der Anfertigung des Befunds verbundenen Kosten zu Lasten des Auftraggebers.
- 11.5. Die Regelungen dieses Punktes gelten sinngemäß für allfällige Lieferungen von Hard- oder Softwareprodukten vom AN an den AG. § 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 AN das Eigentum an allen von ihm gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor.

## **12. Haftung**

- 12.1. Der AN haftet dem AG für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf vom AN beigezogene Dritte zurückgehen. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet der AN unbeschränkt.
- 12.2. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 12.3. Schadensersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.
- 12.4. Sofern der AN das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der AN diese Ansprüche an den AG ab. Der AG wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.
- 12.5. Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 12.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal EUR 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 15.000,--. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des AG - gleich aus welchem Rechtsgrund - sind ausgeschlossen.

## **13. Lieferung oder Gebrauchsüberlassung von Hardware**

- 13.1. Hardware-Komponenten (ggf. einschließlich der gemäß der Vereinbarung zu liefernden Software) werden vom AN in Abstimmung mit dem AG zu den in der jeweiligen Vereinbarung angeführten Terminen bereitgestellt, beziehungsweise geliefert, gegebenenfalls in betriebsbereiten Zustand versetzt (Erstinstallation) und dem vom AG bezeichneten Benutzer übergeben.
- 13.2. Der Lieferung wird ein Packzettel oder Lieferschein beigelegt. Dieser Lieferschein ist bei Annahme durch den AG zu unterzeichnen.
- 13.3. Wurden keine Liefertermine vereinbart, werden die Parteien einvernehmlich Termine vereinbaren, zu denen die Lieferung erfolgen soll.

## 14. Miete, Wartung und Support von Hardware

- 14.1. Die Instandsetzung erfolgt durch Hotline-Service und Remote-Support, sofern vereinbart, sowie erforderlichenfalls durch Reparatur bzw. Austausch schadhafter Komponenten oder sonstige Störungsbeseitigungsmaßnahmen, soweit die Störungen im Rahmen einer ordnungsgemäßen Nutzung der Hardware aufgetreten sind.
- 14.2. Allgemein bei Komponenten dieser Type übliche technische Änderungen werden, sofern sie eine technische Verbesserung bringen, mit Zustimmung des Auftraggebers durch den AN eingebaut. Soweit solche Änderungen mit Folgekosten für den AG verbunden sind, ist der AG vor Vornahme des Einbaus darüber aufzuklären.
- 14.3. Änderungen des Aufstellungsortes sind nur in Abstimmung mit dem AN möglich.
- 14.4. Eine Fortsetzung der Wartung am neuen Aufstellungsort kann der AN verweigern. Zusätzliche Kosten, die bei Ausführung der Wartung durch die Änderung des Aufstellungsortes entstehen, gehen zu Lasten des Auftraggebers.
- 14.5. Wartungsleistungen werden vom AN im branchenüblichen Umfang dokumentiert, sofern automatisierte Prozesse vorhanden sind.
- 14.6. Hinsichtlich Störungsmeldung, Störungsdiagnose, Störungsbehebung usw. gilt der Punkt 11 dieser AGB sinngemäß. Reaktionszeiten, Problemlösungszeiten, Verfügbarkeiten etc. können in der Vereinbarung in Form von Service-Level-Agreements (vgl. Punkt 3 dieser AGB) besonders geregelt werden.
- 14.7. Der AG verpflichtet sich, sämtliche für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen und Infrastrukturleistungen, wie in der Vereinbarung zu definieren, rechtzeitig, vollständig und kostenlos zu erbringen.

## 15. Lieferung oder Bereitstellung von Software

- 15.1. Hinsichtlich zu liefernder oder bereitzustellender Software werden für Zwecke dieser AGB folgende (beliebig kombinierbare) Formen unterschieden:
  - **Standardsoftware** des AG oder Dritter einschließlich deren Weiterentwicklungen, d.h. nicht im Auftrag des AG entwickelte Software, Software, die nicht als Individualsoftware im Sinn der folgenden Definition anzusehen ist.

- **Individualsoftware** ist Software, die vom AN im Auftrag des Auftraggebers und gegen Vergütung der Entwicklungsleistung entwickelt wurde (Auftragsentwicklung).
  - **Gemeinsam entwickelte Software** ist Software, die von Mitarbeitern beider Parteien in dem Sinne gemeinsam erstellt wurde, dass beide Seiten dazu wesentliche Beiträge leisteten.
- 15.2. Bei Standard-Software ergibt sich der Umfang der eingeräumten Rechte aus der jeweiligen Vereinbarung.
- 15.3. Bei Nutzung von Softwareprodukten in einem Netzwerk ergibt sich der Umfang der erforderlichen Lizenzen aus der jeweiligen Vereinbarung.
- 15.4. Für Standard-Software, die dritte Anbieter erstellt haben, gelten darüber hinaus die Bedingungen dieser Anbieter, soweit auch der AN daran gebunden ist. Diese Bedingungen sind dem (künftigen) AG vom (künftigen) AN spätestens zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zur Verfügung zu stellen. Mit der Bestellung von Standard-Software wird seitens des AG die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme bestätigt.
- 15.5. Für vom AN für den AG erstellte Individual-Software, individuell erstellte Software-Anpassungen sowie für gemeinsam entwickelte Software gilt, sofern in der Vereinbarung nichts anderes vereinbart wurde, dass der AG das einfache Nutzungsrecht zur Nutzung der Software erhält.
- 15.6. Die (unter Punkt 15.5. angeführte) vom AN gelieferte Software ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an der Software sowie an sonstigen im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung überlassenen Unterlagen stehen ausschließlich dem AN zu.

## 16. Übergabe von Programmen und Dokumentation

- 16.1. Der AN liefert eine Dokumentation der Programmanwendung (Nutzerdokumentation).
- 16.2. Der AG ist berechtigt, die Nutzerdokumentation in der für seinen eigenen Bedarf zur Benutzung der Programme erforderlichen Zahl zu vervielfältigen.
- 16.3. Jegliche Dokumentation darf nur für Zwecke des Auftraggebers genutzt werden. Eine Nutzung für oder durch Dritte ist nur zulässig, soweit dies ausdrücklich in der Vereinbarung geregelt ist (Auftragsdatenverarbeitung).

## **17. Freiheit von Rechten Dritter**

- 17.1. Der AN klärt, ob die auf Basis dieser AGB überlassene Software frei von Schutzrechten Dritter ist und dass auch keine sonstigen Rechte bestehen, die eine vereinbarte Nutzung seitens des Auftraggebers einschränken oder ausschließen.
- 17.2. Der AN stellt insbesondere durch entsprechende Vereinbarungen mit seinen Arbeitnehmern und Beauftragten sicher, dass der dem AG vereinbarte Nutzungsumfang nicht durch eventuelle Miturheber- oder sonstige Rechte beeinträchtigt wird.
- 17.3. Der AG wird den AN unverzüglich nach Kenntniserlangung von geltend gemachten Ansprüchen schriftlich benachrichtigen und bei der Abwehr oder Beilegung des Anspruchs durch angemessene Hilfestellung und Informationen unterstützen.
- 17.4. Eventuell vom AG zu führende Prozesse oder Vergleichsverhandlungen werden nach Vorgabe des AN geführt. Unterbleibt eine derartige Vorgabe, wird der AG nach pflichtgemäßem Ermessen tätig werden.

## **18. Wartung von Software**

- 18.1. Wartungsleistungen werden grundsätzlich in der Vereinbarung geregelt.
- 18.2. Zur Wartung von Software gehört auch die ohne zusätzliche Kosten für den AG erfolgende Installation von Fehlerkorrekturen. Die Installation erfolgt im Regelfall nach Übermittlung einer Bug-fix-Version oder eines Patches durch den AG oder „remote“ durch den AN.

## **19. Schulung**

- 19.1. Aus der Vereinbarung ergibt sich Art, Dauer und Zeitraum der Initialschulung. Nach erfolgter Initialschulung ist der AG für die rechtzeitige und ausreichende Schulung der Nutzer verantwortlich.
- 19.2. Bei Einführung von Individual-Software schult der AN das vom AG für die Nutzung der Programme vorgesehene Personal in der Anwendung der Programme und der Handhabung der dazugehörigen Arbeitsmittel. Die Auswahl zur Einschulung geeigneter MitarbeiterInnen ist Sache des AG, daher kann der AN für den Erfolg der Schulung keine Gewähr übernehmen.
- 19.3. Die Schulungsart ist zwischen den Parteien abzustimmen. Alle diesbezüglich anfallenden Kosten gehen zu Lasten des AG.



- 19.4. In der Vereinbarung werden Anzahl der SchulungsteilnehmerInnen und -tage definiert. Vom AG gewünschte Schulungsmaßnahmen werden zu den dafür vereinbarten Sätzen verrechnet.

## **20. Datenschutz**

- 20.1. Der AN wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), das Datenschutzgesetz (DSG) und das Telekommunikationsgesetz (TKG) beachten und die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich vom AN erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen.
- 20.2. Für Verarbeitung von Daten im Auftrag eines Verantwortlichen werden Verträge zur Auftragsverarbeitung geschlossen.

## **21. Geheimhaltung**

- 21.1. 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.
- 21.2. Die mit dem AN verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

## **22. Höhere Gewalt**

- 22.1. 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.

## 23. Datensicherung

- 23.1. Der AN, der Daten des Auftraggebers verarbeitet, ist verpflichtet, diese regelmäßig zu sichern. Technische Details regelt die jeweilige Vereinbarung.
- 23.2. Der AG wird Datensicherung nach dem Stand der Technik mit in der Vereinbarung zu definierenden Sicherungsgenerationen betreiben und im Falle eines Versionswechsels bei Betriebssystem und Anwendungssoftware vor Umstieg auf die neue Version eine zusätzliche Vollsicherung archivieren.

## 24. Entgeltfestsetzung / Vergütung

- 24.1. Das Entgelt für eine Leistung wird in der jeweiligen Vereinbarung festgelegt. Sofern keine Vereinbarung geschlossen wird, ergibt sich das Entgelt aus einem verbindlichen Angebot des AN.
- 24.2. Bei laufender Verrechnung von Dienstleistungen werden die Kosten jährlich überprüft und können mit den nachstehend angeführten Bedingungen nach einer dreimonatigen Ankündigungsfrist vom AN angepasst werden.
- Die Entgelte können bei gleichbleibender Leistung – ohne weitere Begründung - jährlich maximal um 5 % erhöht werden.
  - Der AN kann die Entgelte darüber hinaus erhöhen, wenn er nachweisen kann, dass diese Erhöhung auf eine Änderung von Steuern, Abgaben oder Lieferantenentgelte zurückzuführen ist.
- 24.3. Wird im Rahmen von Wartungstätigkeiten und Störungsbehebungen die Einbindung von Drittunternehmen für Leistungen außerhalb des Leistungsumfangs erforderlich, so geschieht dies im Einvernehmen mit dem AG.
- 24.4. Falls nicht anders vereinbart, verstehen sich sämtliche Preisangaben als Nettobeträge in Euro exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 24.5. 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.

- 24.6. Fahrtkosten und Reisespesen sind vom AG, sofern nichts anderes vereinbart wurde, zu vergüten. Sollte eine Übernachtung notwendig werden, ersetzt der AG die anfallenden Hotelkosten und Diäten. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.
- 24.7. 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.
- 24.8. Die Aufrechnung ist dem AG nur mit einer vom AN anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem AG nicht zu.

## **25. Eigentumsvorbehalt**

- 25.1. Der AN behält sich das Eigentum an verkauften und gelieferten Hardware-Komponenten und Datenträgern samt Dokumentation bis zur vollständigen Bezahlung des Entgelts vor. Bei Zahlungsverzug ist der AN berechtigt, unbeschadet sonstiger Rechte auf Erfüllung zu klagen oder von der jeweiligen Vereinbarung zurückzutreten und von seinem Eigentumsvorbehalt Gebrauch zu machen.
- 25.2. Nutzungsrechte an Hard- oder Software werden zunächst nur vorläufig eingeräumt und stehen unter der Bedingung, dass der AG die fällige Vergütung zahlt. Wird die fällige Vergütung auch nach schriftlicher Mahnung nicht innerhalb von zehn (10) Werktagen vollständig beglichen, erlöschen – außer im Fall gerechtfertigter Zurückbehaltung – sämtliche Nutzungsrechte ohne weitere Kündigungserklärung durch den AN automatisch, und die Nutzung der Hard- oder Software durch den AG ist unverzüglich einzustellen.

## 26. Laufzeit des Vertrags

- 26.1. Der Vertrag tritt mit Unterschrift durch beide Vertragspartner in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten, frühestens aber zum Ende der im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden.
- 26.2. 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 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.
- 26.3. Der AN ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und der AN aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.
- 26.4. Bei Vertragsbeendigung hat der AG unverzüglich sämtliche ihm vom AN überlassene Unterlagen und Dokumentationen an den AN zurückzustellen.
- 26.5. 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.

## 27. Sonstiges

- 27.1. Die Vertragspartner benennen im Vertrag sachkundige und kompetente MitarbeiterInnen, die die erforderlichen Entscheidungen fällen oder veranlassen können.
- 27.2. Der AG wird verpflichtet 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 abzuwerben. Der AG verpflichtet sich, für jeden Fall des Zuwiderhandelns an den AN eine Vertragsstrafe in der Höhe des zwölfwachen Bruttomonatsgehalts zu bezahlen, dass 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).

- 27.3. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.
- 27.4. 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.
- 27.5. 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.
- 27.6. Der AN ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritter zu bedienen.
- 27.7. 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 Auftragnehmers als vereinbart.
- 27.8. Für den Fall von Streitigkeiten aus diesem Vertrag, die nicht einvernehmlich geregelt werden können, vereinbaren die Vertragsparteien einvernehmlich zur außergerichtlichen Beilegung des Konfliktes eingetragene Mediatoren (ZivMediatG) mit dem Schwerpunkt Wirtschaftsmediation aus der Liste des Justizministeriums beizuziehen. Sollte über die Auswahl der Wirtschaftsmediatoren oder inhaltlich kein Einvernehmen hergestellt werden können, werden frühestens ein Monat ab Scheitern der Verhandlungen rechtliche Schritte eingeleitet. Im Falle einer nicht zustande gekommenen oder abgebrochenen Mediation, gilt in einem allfällig eingeleiteten Gerichtsverfahren österreichisches Recht. Sämtliche aufgrund einer vorherigen Mediation angelaufenen notwendigen Aufwendungen, insbesondere auch jene für eine(n) beigezogene(n) RechtsberaterIn, können vereinbarungsgemäß in einem Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahren als „vorprozessuale Kosten“ geltend gemacht werden.