



needs - ideas - strategy - processes - requirements - optimization



NISPRO Consulting GmbH

AGB / SLA / Datenschutz

Version 06/2018

Vorwort

Sollten Sie Anmerkungen zu diesem Schriftstück haben, schicken Sie uns diese bitte an die E-Mail-Adresse: office@nispro.consulting oder per Brief. Wir bedanken uns im Voraus für Ihre Mitarbeit.

Weitere Informationen über die Produkte und das Unternehmen NISPRO CONSULTING GMBH finden Sie im Internet unter <http://www.nispro.consulting>

Für allgemeine Fragen rund um unsere Geschäftsbedingungen und Service Level Agreements wenden Sie sich bitte an unsere Geschäftsleitung.

Inhaltsverzeichnis

Datenschutzerklärung.....	7
1. Datenschutz durch NISPRO Consulting GmbH.	7
2. Datenschutz durch den Auftraggeber	8
3. Betroffenenrechte	8
Rahmenvertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß DSGVO	9
1. Auftragsverarbeitung.....	9
2. Besondere Bestimmungen	9
3. Schlussbestimmungen	10
AGB Programmierleistungen	11
1. Vertragsumfang und Gültigkeit	11
2. Leistung und Prüfung.....	11
3. Preise, Steuern und Gebühren	12
4. Liefertermin	12
5. Zahlung	13
6. Urheberrecht und Nutzung	13
7. Rücktrittsrecht.....	13
8. Gewährleistung, Wartung, Änderungen.....	14
9. Haftung	14
10. Loyalität	14
11. Datenschutz, Geheimhaltung	14
12. Sonstiges.....	14
13. Schlussbestimmungen	15
AGB Betreiberdienstleistungen (Hosting)	16
1. Allgemeines	16
2. Leistungsumfang.....	16
3. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG.....	16
4. Personal	18
5. Change Requests	18
6. Leistungsstörungen.....	18
7. Vertragstrafe.....	18

8. Haftung	19
9. Vergütung	19
10. Höhere Gewalt.....	20
11. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen	20
12. Laufzeit des Vertrags	20
13. Datenschutz	21
14. Geheimhaltung	21
15. Sonstiges	22
AGB Software Support.....	23
1. Vertragsumfang und Gültigkeit	23
2. Leistungsumfang.....	23
3. Nicht durch diesen Vertrag gedeckte Leistungen.....	24
4. Preise	25
5. Liefertermine	25
6. Zahlung	25
7. Vertragsdauer	25
8. Haftung und Gewährleistung.....	26
9. Standort	26
10. Urheberrecht und Nutzung	26
11. Loyalität	26
12. Datenschutz, Geheimhaltung	27
13. Sonstiges.....	27
14. Schlußbestimmungen	27
SLA Service Level Agreement	28
Störungsannahme.....	28
Erweiterte Störungsannahme.....	28
Reaktionszeit	28
Verkürzte Reaktionszeiten.....	28
Entstördauer/Problembehebung	29
Mindestvertragsdauer	29
Garantieleistungen (Hardware).....	29
Wartungsarbeiten.....	29
Support per Email und Telefon.....	30

Senden bzw. durchgeben von Anfragen/Tickets	30
Abrechnung	30
Personen	30
Freigabesystem	30
Reaktionszeit	30
Updatebezugsrecht	31
Enthaltene Leistung	31
Laufzeit	31
Preis	31
Anpassung auf aktuelle Lizenzen	31
Verringerung der Lizenzen im Updatebezugsrecht	31
Zusatzleistungen	31
Verlängerung	31
Ausgelaufene Softwareprodukte	31
Version NORMAL und BETA	31
Installation	32
Notwendige Anpassungen durch neue Softwareversionen	32
Notwendige Schulungen und Hilfestellungen durch neue Softwareversionen	32
Notwendige Änderungen der Anforderungen	32
Vorbereitung des Installationsumfeldes	32
Fehlende Funktionen	32
Informationspflicht	32
Inhalt der Softwareupdates	32
Weiterentwicklung, Wünsche, Anregungen	33
Elektronische Rechnungslegung	34
Zustimmung zur elektronischen Rechnungslegung	34
Empfangsadresse	34
Gültigkeitshinweis	34
Aufbewahrungspflicht	34
Haftungsausschluss	34
Schriftliche Bestätigung der Dokumente	35
QUELLEN und URSPRUNGSANGABEN	36

Datenschutzerklärung

1. Datenschutz durch NISPRO Consulting GmbH.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten des Auftraggebers bzw. dessen betroffene Mitarbeiter zum Zweck der Vertragserfüllung erfolgt auf Grundlage der freiwilligen Einwilligung des Auftraggebers (z.B. bei besonderen Kategorien personenbezogener Daten), des bestehenden Vertragsverhältnisses sowie gesetzlicher Vorschriften.

Es besteht keine Verpflichtung zur Erteilung der Einwilligung (z.B. bei besonderen Kategorien personenbezogener Daten) und zum Abschluss des Vertrages. Die Nichterteilung der Einwilligung bzw. das Unterbleiben des Vertragsabschlusses hätte jedoch zur Folge, dass der Auftrag nicht übernommen werden kann.

Es erfolgt eine mit dem Zweck der Vertragserfüllung zu vereinbarende Weiterverarbeitung der Daten zum Zweck des Direktmarketings in nicht einwilligungspflichtigen Formen wie dem adressierten postalischen Versand von Werbung.

Eine Weiterverarbeitung zum Zweck des Direktmarketings in einwilligungspflichtigen Formen wie dem elektronischen Versand von Werbung oder der Schaltung personenbezogener Werbeanzeigen erfolgt nur aufgrund der Grundlage einer zusätzlichen freiwilligen Einwilligung des Auftraggebers. Zur Erteilung der Einwilligung besteht keine Verpflichtung. Die Nichterteilung der Einwilligung hätte nur zur Folge, dass der Auftraggeber keine Werbung in einwilligungspflichtigen Formen erhält.

Sämtliche Daten unterliegen der vereinbarten bzw. gesetzlichen Verpflichtung zur Verschwiegenheit und dem Schutz personenbezogener Daten. Eine Weitergabe der Daten des Auftraggebers erfolgt, abgesehen von der Weitergabe an wirtschaftstypische Empfänger wie Banken, Steuerberater, Rechtsanwälte, Versanddienstleister etc., nur aufgrund gesetzlicher Grundlage bzw. in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

Der Auftraggeber willigt in die weltweite Verarbeitung seiner Daten, insbesondere zum Zweck des Remote-Zugriffs zum Zweck auftragsbezogener Verarbeitungsvorgänge, z.B. in Notfällen während Dienstreisen, ein.

Die Daten des Auftraggebers werden zum Zweck der Dokumentation und der Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen bis zu maximal dreißig Jahre nach Abschluss der Aufträge gespeichert.

Der Auftraggeber hat das Recht, seine Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Im Fall der schriftlichen Erteilung der Einwilligung kann der Widerruf nur schriftlich erfolgen, im Fall der Einwilligung in den Erhalt elektronischer Werbung kann dies gegebenenfalls auch durch Klick auf den Abmeldelink erfolgen. In diesem Fall wird die Verarbeitung, sofern keine andere Rechtsgrundlage besteht, eingestellt. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten Daten wird durch den Widerruf nicht berührt.

Der Auftraggeber hat das Recht, der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zum Zweck der Direktwerbung zu widersprechen. Im Fall des Widerspruchs werden Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr zum Zweck der Direktwerbung verarbeitet.

2. Datenschutz durch den Auftraggeber

Die Verarbeitung personenbezogener Daten bzw. deren betroffene Mitarbeiter durch den Auftraggeber zum Zweck der Vertragsabwicklung erfolgt auf Grundlage des bestehenden Vertragsverhältnisses sowie gesetzlicher Vorschriften.

Es besteht keine Verpflichtung zum Abschluss des Vertrages. Das Unterbleiben des Vertragsabschlusses hätte jedoch zur Folge, dass der Auftrag nicht vergeben werden kann.

Eine Weiterverarbeitung der Daten durch den Auftraggeber zu anderen Zwecken ist unzulässig.

Sämtliche Daten unterliegen der vereinbarten bzw. gesetzlichen Verpflichtung zur Verschwiegenheit und dem Schutz personenbezogener Daten. Eine Weitergabe der Daten, abgesehen von der Weitergabe an zur Vertragsabwicklung notwendige Empfänger wie Banken, Steuerberater, Rechtsanwälte, Versanddienstleister etc., ist nur aufgrund gesetzlicher Grundlage bzw. mit Einwilligung zulässig.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die Daten von NISPRO Consulting GmbH zum Zweck der Dokumentation und der Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen bis zu maximal dreißig Jahre nach Abschluss der Aufträge zu speichern.

3. Betroffenenrechte

NISPRO Consulting GmbH und der Auftraggeber bzw. deren betroffene Mitarbeiter haben das Recht auf Auskunft, Berichtigung und Löschung ihrer personenbezogenen Daten, das Recht auf Einschränkung der Datenverarbeitung, das Recht auf Datenübertragbarkeit und das Recht zur Beschwerde bei der Datenschutzbehörde (Österreichische Datenschutzbehörde, Wickenburggasse 8, 1080 Wien, Telefon: +43 1 531 15 - 202525, E-Mail: dsb@dsb.gv.at).

Rahmenvertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß DSGVO

1. Auftragsverarbeitung

- 1.1. Geltung: Für den Fall, dass NISPRO Consulting GmbH im Verhältnis zum Auftraggeber datenschutzrechtlich als Auftragsverarbeiterin zu qualifizieren ist, tritt dieser Rahmenvertrag automatisch in Kraft.
- 1.2. Verarbeitung, Daten, Betroffene. Gegenstand (z.B. Newsletterversand), Zweck (z.B. Versand von Werbe-E-Mails), Art (mit einem Versandtool) und Dauer (befristet, unbefristet) der Verarbeitung, die Art der personenbezogenen Daten (z.B. Kontaktdaten) sowie die Kategorien betroffener Personen (z.B. Mitarbeiter, Interessenten, Kunden, Lieferanten, Websitebesucher) ergeben sich aus der schriftlichen Leistungsbeschreibung.
- 1.3. Standardverarbeitungstätigkeiten. Für den Fall, dass die vertragsgegenständlichen Verarbeitungstätigkeiten nur im geringen Ausmaß personenbezogene Daten über Strafdaten und strafrechtliche Verurteilungen bzw. besondere Kategorien von personenbezogenen Daten beinhalten und auch sonst nur kein oder nur ein geringes Risiko aufweisen und von NISPRO Consulting GmbH für die jeweilige Verarbeitungstätigkeit technische und organisatorische Standardmaßnahmen vordefiniert sind, liegt eine Standardverarbeitungstätigkeit vor. Für die jeweiligen Standardverarbeitungstätigkeiten gelten die technischen und organisatorischen Standardmaßnahmen, welche in der jeweils gültigen Fassung unter www.nispro.consulting zu finden sind.
- 1.4. spezielle Verarbeitungstätigkeiten. Für alle anderen Verarbeitungstätigkeiten sind technische und organisatorische Spezialmaßnahmen zur Erzielung hinreichender Garantien zum Schutz der Daten zu vereinbaren.
- 1.5. Verantwortlicher. In jedem Fall obliegt es dem Auftraggeber als datenschutzrechtlich Verantwortlichen, den Inhalt der vertragsgegenständlichen Verarbeitung personenbezogener Daten, die sich daraus ergebenden Risiken, die beauftragten Verarbeitungsvorgänge und das benötigte Schutzniveau vorzugeben.
- 1.6. hinreichende Garantien. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen wurden dem Auftraggeber mitgeteilt, von diesem überprüft und als hinreichende Garantien abgenommen.
- 1.7. Evaluierung und Aktualisierung. Soweit dies, z.B. im Rahmen eines Wartungsvertrages, schriftlich vereinbart ist, hat NISPRO Consulting GmbH diese Maßnahmen im angemessenen Ausmaß zu evaluieren und zu aktualisieren. Ansonsten ist der Auftraggeber für die Evaluierung und Aktualisierung der Maßnahmen verantwortlich. Die jeweils aktuellen technischen und organisatorischen Standardmaßnahmen sind auf der Website von NISPRO Consulting GmbH zu finden. Der Auftraggeber hat diese in geeigneten Abständen zu überprüfen und abzunehmen. Darüberhinausgehende Spezialmaßnahmen werden dem Auftraggeber von im Fall der späteren Aktualisierung zumindest einmal jährlich zur Überprüfung und Abnahme übermittelt.

2. Besondere Bestimmungen

- 2.1. Rechtskonformität. Es sind insbesondere Artikel 28 Absätze 2, 3 und 4 DSGVO sowie die darin enthaltenen Verweisungen zu beachten.
- 2.2. Weisungsgebundenheit. NISPRO Consulting GmbH verarbeitet die personenbezogenen Daten nur auf dokumentierte Weisung des Verantwortlichen, auch in Bezug auf die Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland oder eine internationale Organisation, sofern er nicht durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem NISPRO Consulting GmbH unterliegt, hierzu verpflichtet ist; in einem solchen Fall teilt NISPRO Consulting GmbH dem Verantwortlichen diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.

- 2.3. Einbindung der Mitarbeiter. NISPRO Consulting GmbH gewährleistet, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.
- 2.4. Technische und organisatorische Maßnahmen. NISPRO Consulting GmbH ergreift alle gemäß Artikel 32 DSGVO erforderlichen Maßnahmen.
- 2.5. Betroffenenrechte. NISPRO Consulting GmbH unterstützt angesichts der Art der Verarbeitung den Verantwortlichen nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen dabei, seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Kapitel III DSGVO genannten Rechte der betroffenen Person nachzukommen.
- 2.6. Sicherheit der Verarbeitung. NISPRO Consulting GmbH unterstützt unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihr zur Verfügung stehenden Informationen den Verantwortlichen bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten.
- 2.7. Abschluss der Verarbeitung. NISPRO Consulting GmbH hat nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistungen alle personenbezogenen Daten nach Wahl des Verantwortlichen entweder zu löschen oder zurückzugeben, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten eine Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht.
- 2.8. Nachweis- und Informationspflicht. NISPRO Consulting GmbH stellt dem Verantwortlichen alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der in diesem Artikel niedergelegten Pflichten zur Verfügung und ermöglicht und trägt zu Überprüfungen — einschließlich Inspektionen —, die vom Verantwortlichen oder einem anderen von diesem beauftragten Prüfer durchgeführt werden, bei. NISPRO Consulting GmbH informiert den Verantwortlichen unverzüglich, falls er der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen die DSGVO oder gegen andere Datenschutzbestimmungen der Union oder der Mitgliedstaaten verstößt.
- 2.9. Subunternehmer. NISPRO Consulting GmbH ist generell berechtigt, zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten weitere Subunternehmer als Auftragsverarbeiter zu beschäftigen. Die Heranziehung von Subunternehmern ist jedoch in jedem Einzelfall dem Verantwortlichen so zeitgerecht mitzuteilen, dass dieser dagegen Einspruch erheben kann. Nimmt NISPRO Consulting GmbH die Dienste eines weiteren Auftragsverarbeiters in Anspruch, um bestimmte Verarbeitungstätigkeiten im Namen des Verantwortlichen auszuführen, so werden diesem weiteren Auftragsverarbeiter im Wege eines Vertrags dieselben Datenschutzpflichten auferlegt, die in dem Vertrag zwischen dem Verantwortlichen und NISPRO Consulting GmbH festgelegt sind, wobei insbesondere hinreichende Garantien dafür geboten werden müssen, dass die geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung entsprechend den Anforderungen der DSGVO erfolgt. Kommt der weitere Auftragsverarbeiter seinen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet NISPRO Consulting GmbH gegenüber dem Verantwortlichen für die Einhaltung der Pflichten jenes anderen Auftragsverarbeiters.

3. Schlussbestimmungen

- 3.1. AGB. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von NISPRO Consulting GmbH.

AGB Programmierleistungen

1. Vertragsumfang und Gültigkeit

1.1 Alle Aufträge und Vereinbarungen sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie vom Auftragnehmer schriftlich und firmengemäß gezeichnet werden und verpflichten nur in dem in der Auftragsbestätigung angegebenen Umfang. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

2. Leistung und Prüfung

2.1 Gegenstand eines Auftrages kann sein:

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

2.2 Die Ausarbeitung individueller Organisationskonzepte und Programme erfolgt nach Art und Umfang der vom Auftraggeber vollständig zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxisgerechte Testdaten sowie Testmöglichkeiten in ausreichendem Ausmaß, die der Auftraggeber zeitgerecht, in der Normalarbeitszeit und auf seine Kosten zur Verfügung stellt. Wird vom Auftraggeber bereits auf der zum Test zur Verfügung gestellten Anlage im Echtbetrieb gearbeitet, liegt die Verantwortung für die Sicherung der Echtdaten beim Auftraggeber.

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

2.4 Individuell erstellte Software bzw. Programmadaptierungen bedürfen für das jeweils betroffene Programmpaket einer Programmabnahme spätestens vier Wochen ab Lieferung durch den Auftraggeber. Diese wird in einem Protokoll vom Auftraggeber bestätigt. (Prüfung auf Richtigkeit und Vollständigkeit anhand der vom Auftragnehmer akzeptierten Leistungsbeschreibung mittels der unter Punkt 2.2. angeführten zur Verfügung gestellten Testdaten). Lässt der Auftraggeber den Zeitraum von vier Wochen ohne Programmabnahme verstreichen, so gilt die gelieferte Software mit dem Enddatum des genannten Zeitraumes als abgenommen. Bei Einsatz der Software im Echtbetrieb durch den Auftraggeber gilt die Software jedenfalls als abgenommen. Etwa auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert dem Auftragnehmer zu melden, der um raschest mögliche Mängelbehebung bemüht ist. Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Abnahme von Software wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen.

-
- 2.5 Bei Bestellung von Bibliotheks-(Standard-)Programmen bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.
- 2.6 Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dies dem Auftraggeber sofort anzuzeigen. Ändert der Auftraggeber die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend bzw. schafft die Voraussetzung, dass eine Ausführung möglich wird, kann der Auftragnehmer die Ausführung ablehnen. Ist die Unmöglichkeit der Ausführung die Folge eines Versäumnisses des Auftraggebers oder einer nachträglichen Änderung der Leistungsbeschreibung durch den Auftraggeber, ist der Auftragnehmer berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit des Auftragnehmers angefallenen Kosten und Spesen sowie allfällige Abbaukosten sind vom Auftraggeber zu ersetzen.
- 2.7 Ein Versand von Programmträgern, Dokumentationen und Leistungsbeschreibungen erfolgt auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers. Darüber hinaus vom Auftraggeber gewünschte Schulung und Erklärungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Versicherungen erfolgen nur auf Wunsch des Auftraggebers.
3. Preise, Steuern und Gebühren
- 3.1 Alle Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer. Sie gelten nur für den vorliegenden Auftrag. Die genannten Preise verstehen sich ab Geschäftssitz bzw. - Stelle des Auftragnehmers. Die Kosten von Programmträgern (z.B. CD's, Magnetbänder, Magnetplatten, Floppy Disks, Streamer Tapes, Magnetbandkassetten usw.) sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 3.2 Bei Bibliotheks- (Standard-)Programmen gelten die am Tag der Lieferung gültigen Listenpreise. Bei allen anderen Dienstleistungen (Organisationsberatung, Programmierung, Einschulung, Umstellungsunterstützung, telefonische Beratung usw.) wird der Arbeitsaufwand, zu den am Tag der Leistungserbringung gültigen Sätzen verrechnet. Abweichungen von einem dem Vertragspreis zugrundeliegenden Zeitaufwand, der nicht vom Auftragnehmer zu vertreten ist, wird nach tatsächlichem Anfall berechnet.
- 3.3 Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.
4. Liefertermin
- 4.1 Der Auftragnehmer ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten.
- 4.2 Die angestrebten Erfüllungstermine können nur dann eingehalten werden, wenn der Auftraggeber zu den vom Auftragnehmer angegebenen Terminen alle notwendigen Arbeiten und Unterlagen vollständig, insbesondere die von ihm akzeptierte Leistungsbeschreibung lt. Punkt 2.3. zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungsverpflichtung im erforderlichen Ausmaß nachkommt. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellte Unterlagen entstehen, sind vom Auftragnehmer nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug des Auftragnehmers führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Auftraggeber.
- 4.3 Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten bzw. Programme umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, Teillieferungen durchzuführen bzw. Teilrechnungen zu legen.

5. Zahlung

- 5.1 Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.
- 5.2 Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (z.B. Programme und/oder Schulungen, Realisierungen in Teilschritten) umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen.
- 5.3 Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigen den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen.
Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im banküblichen Ausmaß verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist der Auftragnehmer berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzpte fällig zu stellen.
- 5.4 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurück zu halten.

6. Urheberrecht und Nutzung

- 6.1 Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen dem Auftragnehmer bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der Auftraggeber erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden. Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch den Auftraggeber ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. Durch die Mitwirkung des Auftraggebers bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung erworben. Jede Verletzung der Urheberrechte des Auftragnehmers zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.
- 6.2 Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Auftraggeber unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mit übertragen werden.
- 6.3 Sollte für die Herstellung von Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Auftraggeber gegen Kostenvergütung beim Auftragnehmer zu beauftragen. Kommt der Auftragnehmer dieser Forderung nicht nach und erfolgt eine Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Missbrauch hat Schadenersatz zur Folge.

7. Rücktrittsrecht

- 7.1 Für den Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit aus alleinigem Verschulden oder rechtswidrigem Handeln des Auftragnehmers ist der Auftraggeber berechtigt, mittels eingeschriebenen Briefes vom betreffenden Auftrag zurückzutreten, wenn auch innerhalb der angemessenen Nachfrist die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird und den Auftraggeber daran kein Verschulden trifft.
- 7.2 Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperren sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit des Auftragnehmers liegen, entbinden den Auftragnehmer von der Lieferverpflichtung bzw. gestatten ihm eine Neufestsetzung der vereinbarten Lieferzeit.
- 7.3 Stornierungen durch den Auftraggeber sind nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers möglich. Ist der Auftragnehmer mit einem Storno einverstanden, so hat er das Recht, neben den erbrachten

Leistungen und aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 30% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen.

8. Gewährleistung, Wartung, Änderungen

8.1 Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung bzw. bei Individualsoftware nach Programmabnahme gemäß Pkt. 2.4. schriftlich dokumentiert erfolgen. Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gem. § 924 ABGB gilt als ausgeschlossen.

8.2 Korrekturen und Ergänzungen, die sich bis zur Übergabe der vereinbarten Leistung aufgrund organisatorischer und programmtechnischer Mängel, welche vom Auftragnehmer zu vertreten sind, als notwendig erweisen, werden kostenlos vom Auftragnehmer durchgeführt.

8.3 Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Auftraggeber zu vertreten sind sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden vom Auftragnehmer gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Auftraggeber selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.

8.4 Ferner übernimmt der Auftragnehmer keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderter Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung Organisationsmittel und Datenträger, soweit solche vorgeschrieben sind, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen) sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.

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

8.6 Soweit Gegenstand des Auftrages die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme ist, bezieht sich die Gewährleistung auf die Änderung oder Ergänzung. Die Gewährleistung für das ursprüngliche Programm lebt dadurch nicht wieder auf.

9. Haftung

9.1 Der Auftragnehmer haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsenverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftragnehmer ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

10. Loyalität

10.1 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.

11. Datenschutz, Geheimhaltung

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

12. Sonstiges

12.1 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.

13. Schlussbestimmungen

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

AGB Betreiberdienstleistungen (Hosting)

1. Allgemeines

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

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

2. Leistungsumfang

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 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.

3. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

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

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

3.6 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.

3.7 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.

3.8 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.

3.9 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.

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

4. Personal

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

5. 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.

6. Leistungsstörungen

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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 dem AN zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der AG.

6.4 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 ab Übergabe. § 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.

7. Vertragstrafe

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 den bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, ist ausgeschlossen.

Sollten pönalwirksame Überschreitungen eintreten, sind diese dem AN unverzüglich schriftlich zur Kenntnis zu bringen.

8. Haftung

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

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

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

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

8.4. Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 8.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 15.000,--. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche des AG -gleich aus welchem Rechtsgrund- sind ausgeschlossen.

9. Vergütung

9.1 Die vom AG zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem Vertrag. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet.

9.2 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).

9.3 Der AN ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den AG in angemessener Höhe abhängig zu machen.

9.4 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.

9.5 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).

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

9.7 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.

10. 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.

11. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen

11.1 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.

11.2 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.

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

11.4 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.

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

12. Laufzeit des Vertrags

12.1 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.

12.2 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenen 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.

12.3 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.

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

12.5 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.

13. Datenschutz

13.1 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.

13.2 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.

13.3 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.

13.4 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.

14. Geheimhaltung

14.1 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.

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

15. Sonstiges

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

15.2 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).

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

15.4 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.

15.5 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.

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

15.7 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.

AGB Software Support

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN für den Verkauf und die Lieferung von Softwaresupport Leistungen

1. Vertragsumfang und Gültigkeit

- 1.1 Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen und Lieferungen, die der Auftragnehmer im Rahmen dieses Vertrages für die in Österreich installierten Computersysteme durchführt. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

2. Leistungsumfang

- 2.1 Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den Auftragnehmer erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, nach seiner Wahl am Standort des Computersystems oder in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers innerhalb der normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers. Erfolgt ausnahmsweise und auf Wunsch des Auftraggebers eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt. Die Auswahl des die vertragsgegenständlichen Leistungen erbringenden Mitarbeiters obliegt dem Auftragnehmer, der berechtigt ist, hierfür auch Dritte heranzuziehen.
- 2.2 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vertragsgegenständlichen Softwareprogramme entsprechend dem Leistungsumfang der jeweils nachstehenden vertraglich vereinbarten Supportklasse zu erfüllen:

2.2.1 Supportklasse A:

2.2.1.1 Informationsservice:

Der Auftraggeber wird über neue Programmstände, verfügbare Updates, Programmentwicklungen etc. informiert.

- ##### 2.2.1.2 Hotline-Service:
- Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber innerhalb der vereinbarten Hotline-Zeiten des Auftragnehmers bei fallweise auftretenden Problemen für Beratungen im Zusammenhang mit dem Einsatz der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme zur Verfügung stehen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme dieser Beratung für gleichartige Probleme eine weitere vertragsgegenständliche Beratung von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrages liegenden, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.

- ##### 2.2.1.3 Archivierung und Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme:
- Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Archivierung der von ihm entwickelten und vertragsgegenständlichen Softwareprogramme in vom Computer lesbarer Form sowie der Dokumentation in einem zur Erfüllung der Verpflichtungen nach diesem Vertrag notwendigen Umfang und stellt diese falls notwendig, entsprechend den Bestimmungen des dem Erwerb zugrundeliegenden Vertrages, dem Auftraggeber zur Verfügung.

2.2.2 Supportklasse B:

2.2.2.1 Update

Service:

Der Auftragnehmer stellt zum von ihm festgelegten Termin dem Auftraggeber die vom Hersteller bereitgestellten Programm-Updates zur Verfügung. In diesen sind Korrekturen von Fehlern, Behebung eventueller Programmprobleme, die weder beim Probelauf noch beim Praxiseinsatz innerhalb der Gewährleistung auftreten, Verbesserungen des Leistungsumfanges, Änderungen der Softwareprogramme aufgrund gesetzlicher Änderungen enthalten. Gesetzliche Änderungen, die zu einer neuen Programmlogik führen, d.h. Änderungen bereits vorhandener Funktionen, die zu neuen Programmen und Programmodulen führen, sowie eventuell notwendige Erweiterungen der Hardware, fallen nicht unter Leistungen dieses Vertrages. Diese Programme werden neben den notwendigen Datenträgern und Dokumentationen dem Auftraggeber gesondert angeboten.

2.2.3 Supportklasse C:

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

2.2.3.2 Problembehandlung vor Ort: Falls die Problembehandlung des vertraglich festgelegten Leistungsumfanges nicht durch Hotline-Service, Remote-Support etc. gelöst werden kann, wird der Auftragnehmer diese am Standort des Computersystems vornehmen.

2.3 Ein zu behandelnder Fehler liegt vor, wenn das jeweils vertragsgegenständliche Softwareprogramm ein zu der entsprechenden Leistungsbeschreibung/Dokumentation in der jeweils letztgültigen Fassung abweichendes Verhalten aufweist und dieses vom Auftraggeber reproduzierbar ist. Mängelrügen sind schriftlich an den Auftragnehmer zu richten. Zwecks genauer Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern ist der Auftraggeber verpflichtet, das von ihm verwendete Computersystem (bei Systemen im Online-Verbund mit anderen Rechnern auch die entsprechende Verbindung), Softwareprogramme, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten in angemessenem Umfang für Testzwecke während der Normalarbeitszeit dem Auftragnehmer kostenlos zur Verfügung zu stellen und den Auftragnehmer zu unterstützen. Erkannte Fehler, die vom Auftragnehmer zu vertreten sind, sind von diesem in angemessener Frist einer Lösung zuzuführen: Von dieser Verpflichtung ist der Auftragnehmer dann befreit, wenn im Bereich des Auftraggebers liegende Mängel dies behindern und von diesem nicht beseitigt werden. Eine Lösung des Fehlers erfolgt durch einen Software-Update oder durch angemessene Ausweichlösungen.

3. Nicht durch diesen Vertrag gedeckte Leistungen

3.1 Falls nicht explizit in diesem Vertrag anders geregelt, die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers.

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

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

3.4 Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen.

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

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

3.7 Die Beseitigung von durch den Auftraggeber oder Dritten verursachten Fehlern.

- 3.8 Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Auftraggeber oder Anwender entstehen.
- 3.9 Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.
4. Preise
- 4.1 Die genannten Preise verstehen sich ab Erfüllungsort. Die Kosten von Programmträgern (z.B. Magnetbändern, Magnetplatten, Magnetbandkassetten usw.) sowie Dokumentationen und allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 4.2 Für Dienstleistungen, die in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers erbracht werden können, jedoch auf Wunsch des Auftraggebers ausnahmsweise bei diesem erbracht werden, trägt der Auftraggeber die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers.
- 4.3 Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei nach Vertragsabschluß eintretenden Steigerungen von Lohn- und Materialkosten bzw. sonstigen Kosten und Abgaben, die umseitig angeführten Pauschalbeträge entsprechend zu erhöhen und dem Auftraggeber ab dem auf die Erhöhung folgenden Monatsbeginn anzulasten. Die Erhöhungen gelten vom Auftraggeber von vornherein akzeptiert, wenn sie nicht mehr als 10% jährlich betragen.
- 4.4 Alle Gebühren und Steuern (insbesondere UST) werden aufgrund der jeweils gültigen Gesetzeslage berechnet. Falls die Abgabenbehörden darüber hinaus nachträglich Steuern oder Abgaben vorschreiben, gehen diese zu Lasten des Auftraggebers.
5. Liefertermine
- 5.1 Der Auftragnehmer ist bestrebt, innerhalb angemessener Frist auf die jeweiligen Anfragen des Auftraggebers während der normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers Auskunft zu geben.
- 5.2 Dem Auftraggeber steht wegen Überschreitung der in Aussicht gestellten Termine weder das Recht auf Rücktritt noch auf Schadenersatz zu.
- 5.3 Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig.
6. Zahlung
- 6.1 Die vereinbarten Pauschalkostenbeträge sind vom Auftraggeber für das Kalenderjahr/Teiljahr im vorhinein zahlbar.
- 6.2 Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen sind 14 Tage nach Fakturdatum ohne Abzug und spesenfrei fällig.
- 6.3 Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigen den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im banküblichen Ausmaß verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist der Auftragnehmer berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzpte fällig zu stellen.
- 6.4 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüche oder Bemängelungen zurückzuhalten.
7. Vertragsdauer
- 7.1 Das Vertragsverhältnis, welches eine fachgerechte Installation des ordnungsgemäß erworbenen vertragsgegenständlichen Softwareprogrammes voraussetzt, beginnt mit Unterzeichnung des Vertrages und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Dieser Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres von einem der Vertragspartner schriftlich gekündigt werden, frühestens jedoch nach Ablauf des 36. Vertragsmonates. Wenn das vertragsgegenständliche Softwareprogramm nachweislich außer Betrieb gestellt wird oder untergeht, kann das Vertragsverhältnis

unter Berücksichtigung einer dreimonatigen Kündigungsfrist vorzeitig aufgelöst werden. In diesem Fall wird für die nicht konsumierte Leistung der aliquote Teil des Jahrespauschales auf ein vom Auftraggeber bekanntzugebendes österreichisches Bankkonto überwiesen.

8. Haftung und Gewährleistung

8.1 Der Auftragnehmer haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftragnehmer ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 4 Monate. Mängelrügen sind jedoch nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung schriftlich dokumentiert erfolgen. Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des Auftragnehmers zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.

9. Standort

9.1 Der Standort der vertragsgegenständlichen Computersysteme ist vertraglich festgelegt. Bei einem eventuellen Standortwechsel der Computersysteme ist der Auftragnehmer berechtigt, den Pauschalkostensatz neu festzulegen oder den Vertrag vorzeitig aufzulösen.

10. Urheberrecht und Nutzung

10.1 Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen dem Auftragnehmer bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der Auftraggeber erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl der Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden. Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch den Auftraggeber ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. Durch die Mitwirkung des Auftraggebers bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung erworben. Jede Verletzung der Urheberrechte des Auftragnehmers zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.

10.2 Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Auftraggeber unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mitübertragen werden.

10.3 Sollte für die Herstellung der Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Auftraggeber gegen Kostenvergütung beim Auftragnehmer zu beantragen. Kommt der Auftragnehmer dieser Forderung nicht nach und erfolgt eine Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Mißbrauch hat Schadenersatz zur Folge.

11. Loyalität

11.1 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.

12. Datenschutz, Geheimhaltung

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

13. Sonstiges

13.1 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.

14. Schlußbestimmungen

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

SLA Service Level Agreement

Störungsannahme

An Werktagen	Montag bis Donnerstag Freitag	9.00 - 12.00 und 14.00 - 16.30 Uhr 9.00 - 12.00 Uhr
--------------	----------------------------------	--

Die Zeiten der Störungsannahme sind mit den Bürozeiten gleichzusetzen.

Erweiterte Störungsannahme

Die erweiterte Störungsannahme umfasst drei Stufen. Jede dieser Stufen ist kostenpflichtig und kann nur mit einer zuvor abgeschlossenen Vereinbarung mit NISPRO CONSULTING GMBH konsumiert werden.

Stufe 1	Montag bis Freitag	8.00 – 20.00 Uhr
Stufe 2	Montag bis Samstag	7.30 – 20.00 Uhr
Stufe 3	Montag bis Sonntag	0.00 – 24.00 Uhr

Feiertage müssen explizit geregelt werden. Als Standard gilt hier „nicht enthalten“!
Zuschläge zu Arbeiten werden in den jeweiligen Vereinbarungen geregelt.

Reaktionszeit

Als Reaktion ist die Erfassung des Problems/Störung zu verstehen. Die Behebung ist unter Entstörung geregelt.

Die Reaktionszeit beträgt im Durchschnitt 12 Stunden. Ohne schriftliche Zusatzvereinbarung gilt diese Dauer als vereinbart. Die Reaktionszeit bezieht sich immer auf die Zeiten der Störungsannahme. Wurde eine Stufe 2 in der Störungsannahme vereinbart, so gelten hier auch die erweiterten Zeiten statt den normalen Störungsannahmezeiten.

Verkürzte Reaktionszeiten

Die verkürzten Reaktionszeiten können individuell festgelegt werden. Hierzu gibt es eine Standardpreisliste mit Kosten pro Monat. Jede dieser Verkürzungen ist kostenpflichtig und kann nur mit einer zuvor abgeschlossenen Vereinbarung mit NISPRO CONSULTING GMBH konsumiert werden.

Feiertage müssen explizit geregelt werden. Als Standard gilt hier „nicht enthalten“!
Zuschläge zu Arbeiten werden in den jeweiligen Vereinbarungen geregelt.

Entstördauer/Problembehebung

Ein verpflichtender Zeitraum oder eine verpflichtende Zeitspanne für die Behebung und Entstörung eines Problems/Fehlers kann nicht garantiert werden, da dies auch von dritten abhängig sein kann.

Mindestvertragsdauer

Die Mindestvertragsdauer beträgt generell 12 Monate

Garantieleistungen (Hardware)

Garantieleistungen durch den Hardwarehersteller können durch den Kunden selbst konsumiert werden. Die Abwicklung durch die NISPRO CONSULTING GMBH ist kostenpflichtig.

Wartungsarbeiten

Wartungsarbeiten werden zu den Bürozeiten durchgeführt. Eine Durchführung außerhalb dieser Zeiten benötigt eine schriftliche Vereinbarung.

Support per Email und Telefon

Senden bzw. durchgeben von Anfragen/Tickets

Wenn Sie uns an die Emailadresse support@nispro.consulting oder per Telefon eine Anfrage bzw. ein Ticket senden, so gilt dies als Auftrag zur Durchführung.

Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand und Arbeitszeit.

Eine Kostenbeschränkung muss direkt in der Einreichung bekannt gegeben werden.

Personen

Es kann keine Einschränkung zur Einreichung von Support-Arbeiten ermöglicht werden. Z.B.: Es dürfen nur Anfragen von den Mitarbeiter Kraus und Müller bearbeitet werden.

Freigabesystem

Sollte eine Kontrollinstanz gewünscht sein, so kann über das Ticket-Freigabesystem gearbeitet werden.

Reaktionszeit

Siehe Reaktionszeit im Bereich SLA

Updatebezugsrecht

Enthaltene Leistung

Kostenloser Bezug der tagesaktuellen Softwareversionen für den vereinbarten Zeitraum via Download mit dem Update-Programm der einem entsprechendem Downloadlink. Eine Lieferung der Updates in Form oder auf Datenträgern ist nicht enthalten, jedoch gegen Aufpreis möglich.

Laufzeit

Mindestens 12 Monate. Bei Erweiterungen (kauf zusätzlicher Lizenzen oder Module) wird der Zeitraum anteilig zum nächsten Hauptstichtag berechnet.

Preis

20% pro Jahr vom aktuellen Listenpreis der Softwareprodukte. Eine Erhöhung des Prozentsatzes bedarf der schriftlichen Zustimmung des Kunden. Stimmt der Kunde einer Preiserhöhung nicht zu so gilt der Vertrag als beendet bzw. wird dieser nicht erneuert. Es gibt keinen Anspruch auf Weiterführung des Vertrages zu den alten Konditionen. Eine Anpassung im Rahmen einer Indexanpassung gemäß den AGB's benötigt keine Zustimmung und gilt als vereinbart.

Anpassung auf aktuelle Lizenzen

Das Updatebezugsrecht wird bei Verlängerung automatisch an die aktuellen Lizenzen angepasst.

Verringerung der Lizenzen im Updatebezugsrecht

Es ist möglich, das Updatebezugsrecht auf weniger, als die gekauften Lizenzen, zurückzustufen. Dadurch gehen diese Lizenzen jedoch verloren. Wenn diese Lizenzen zu einem späteren Zeitpunkt wieder aktiviert werden sollen, muss das Updatebezugsrecht nachgekauft oder ein Update für die jeweiligen Lizenzen erworben werden.

Zusatzleistungen

20% Rabatt auf Standardschulungen

Verlängerung

Die Verlängerung erfolgt automatisch um weitere 12 Monate, wenn bis 60 Tage vor dem Stichtag keine schriftliche Kündigung/Abbestellung erfolgt ist.

Ausgelaufene Softwareprodukte

Ausgelaufene Softwareprodukte oder Teile der Softwarelösung, welche nicht weiterentwickelt werden, erlauben nicht die Kürzung des Wartungspreises.

Version NORMAL und BETA

Die Updatesoftware stellt zwei Versionen zur Verfügung:

2009 / 2012 usw. (Releasversionen)

zum Einsatz ohne Einschränkungen geeignet

BETA

nur bedingt zum Produktiveinsatz geeignet

Installation

Die Installation erfolgt durch den Kunden selbst bzw. nach Vereinbarung auch durch die NISPRO CONSULTING GMBH. Der Zeitpunkt der Installation obliegt dem Kunden selbst.

Notwendige Anpassungen durch neue Softwareversionen

Anpassungen und Konfigurationsänderungen sind nicht Bestandteil des Updatebezugsrechts. Sämtliche Anpassungen und Konfigurationsänderungen die durch das Einspielen eines Updates entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

Notwendige Schulungen und Hilfestellungen durch neue Softwareversionen

Schulungen und Hilfestellungen sind nicht Bestandteil des Updatebezugsrechts. Sämtliche Schulungen und Hilfestellungen die durch das Einspielen eines Updates entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

Notwendige Änderungen der Anforderungen

Durch eine neue Version kann die Unterstützung eines bestehenden Softwareproduktes (zB: Office Produkte, Datenbankserver oder Betriebssystem) aufgehoben werden. In diesem Fall kann der Kunde die Installation des Updates unterlassen. Es besteht jedoch kein Anspruch auf Rückerstattung der Wartungsgebühren.

Vorbereitung des Installationsumfeldes

Alle Rechner, für die ein eingespieltes Update verwendet wird, müssen den Systemanforderungen entsprechen und zusätzlich auf dem aktuellen Patch-Stand sein. Unter Patch-Stand versteht man, dass alle Sicherheitsupdates und Optionale Updates, welche für das Betriebssystem und die Office-Produkte vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden, auch installiert wurden. Aufwände, welche bei NISPRO CONSULTING GMBH durch nicht korrekt vorbereitet System entstehen, werden gesondert in Rechnung gestellt.

Fehlende Funktionen

Durch eine neue Version können bestehende Funktionen ersetzt bzw. entfernt werden. Da dies im Rahmen der Weiterentwicklung vorkommen kann, ist dies vor Installation eines Updates zu berücksichtigen. Es besteht kein Anrecht auf den Erhalt von Funktionen.

Informationspflicht

Die NISPRO CONSULTING GMBH kommt Ihrer Informationspflicht über die RSS-Feeds im Internet nach. Es besteht jedoch keine Verpflichtung auf Vollständigkeit, da interne Informationen nicht publiziert werden.

Der Kunde selbst ist verpflichtet, sich über den Inhalt der Updates vor Installation zu informieren und gegebenenfalls die Auswirkungen zu hinterfragen bzw. auch von der Installation eines Updates Abstand zu nehmen. Die Abstimmung der Auswirkungen ist nicht Bestandteil des Updatebezugsrechts und die anlaufenden Kosten sind durch den Kunden zu tragen.

Inhalt der Softwareupdates

Der Inhalt der Updates kann im Internet (News-Feed) eingesehen werden.

Weiterentwicklung, Wünsche, Anregungen

Generell gilt für alle Punkte, welche nicht Bestandteil eines Auftrages sind (hier gilt nur eine von NISPRO CONSULTING GMBH bestätigte Auftragsbestätigung), dass es weder eine Verpflichtung zur Umsetzung bzw. eine Verpflichtung zur Einhaltung gewisser Lieferzeiten gibt.

Jeder Anwender/Nutzer kann Wünsche, Anregungen und Verbesserungen deponieren, über deren Umsetzung entscheidet einzig die NISPRO CONSULTING GMBH.

Eine aus Sicht des Anwenders komplizierte Abwicklung stellt ebenfalls keine Verpflichtung zur Verbesserung dar.

Elektronische Rechnungslegung

Zustimmung zur elektronischen Rechnungslegung

Die Zustimmung zur elektronischen Rechnungslegung muss direkt erteilt werden. Sie erhalten die elektronische Rechnung nicht automatisch.

Empfangsadresse

Die Empfängeradresse ist der NISPRO CONSULTING GMBH ausnahmslos schriftlich bekannt zu geben.

Für die Freischaltung der Absenderadresse office@nispro.consulting in ANTI-SPAM Programmen ist der Auftraggeber verantwortlich und dies hat auch zu seinen Lasten erfolgen.

Gültigkeitshinweis

Die elektronische Rechnung wird als signierte PDF-Datei ausgeliefert. Die Gültigkeit ist bei Erhalt durch den Empfänger zu prüfen.

Aufbewahrungspflicht

Die elektronische Rechnung muss in Dateiform aufbewahrt werden. Ein einfaches Ausdrucken reicht nicht.

Haftungsausschluss

Die NISPRO CONSULTING GMBH übernimmt keine Haftung für Schäden, welche durch unsachgemäße Handhabung entstehen. Maßgeblich für die Gültigkeit sind die Richtlinien und Vorgaben der entsprechenden Behörden in den jeweiligen Ländern.

Schriftliche Bestätigung der Dokumente

Wir bitten Sie, den Erhalt dieses Dokumentes mit dem folgenden Inhalt zu bestätigen.

- | | | |
|---|----------------------------------|---------------------------------|
| 1. Datenschutzerklärung | <input type="radio"/> Akzeptiert | <input type="radio"/> Abgelehnt |
| 2. Rahmenvertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß DSGVO | <input type="radio"/> Akzeptiert | <input type="radio"/> Abgelehnt |
| 3. AGB Programmierleistungen | <input type="radio"/> Akzeptiert | <input type="radio"/> Abgelehnt |
| 4. AGB Betreiberdienstleistungen (Hosting) | <input type="radio"/> Akzeptiert | <input type="radio"/> Abgelehnt |
| 5. AGB Software Support | <input type="radio"/> Akzeptiert | <input type="radio"/> Abgelehnt |
| 6. SLA Service Level Agreement | <input type="radio"/> Akzeptiert | <input type="radio"/> Abgelehnt |
| 7. Updatebezugsrecht | <input type="radio"/> Akzeptiert | <input type="radio"/> Abgelehnt |
| 8. Support per Email und Telefon | <input type="radio"/> Akzeptiert | <input type="radio"/> Abgelehnt |
| 9. Elektronische Rechnungslegung | <input type="radio"/> Akzeptiert | <input type="radio"/> Abgelehnt |

Wir stimmen den oben angeführten Dokumenten zu und bestätigen dies auch mit unserer Unterschrift.

Datum: _____

Kundennummer. _____ (Wenn unbekannt, Feld bitte leer lassen)

Firmenname: _____

Unterschrift: _____

Unterschrift-KLARTEXT: _____

Bestätigung Konditionen Updatebezugsrecht falls zutreffend:

Datum: _____

Unterschrift: _____

Unterschrift-KLARTEXT: _____

Schicken Sie dieses Dokument, unterschrieben per Post oder per Scan (Email an office@nispro.consulting).

QUELLEN und URSPRUNGSANGABEN

Die Vorlagen für unsere AGB's entstammen der Wirtschaftskammer Österreich:

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN
für den Verkauf und die Lieferung von
Softwaresupport Leistungen
Ausgabe 2004

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN
für Betreiberdienstleistungen in der Informationstechnologie
Ausgabe 2006

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN
für den Verkauf und die Lieferung von Büromaschinen, Büroausstattung und
Informationstechnik einschließlich Datenverarbeitungsanlagen
Stand: 01.01.2002

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN
für den Verkauf und die Lieferung von Organisations-,
Programmierleistungen und
Werknutzungsbewilligungen von Softwareprodukten
2004