



# Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Dienstleistungen, Handelswaren und Lizenzen

## §1. Vertragsumfang und Gültigkeit

1.1 Die nachstehenden Bedingungen gelten für Dienstleistungen und Lieferungen, die der Auftragnehmer im Rahmen dieses Vertrages durchführt und verpflichtet nur in dem in der Auftragsbestätigung angegebenen Umfang. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen.

1.2 Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

## §2. Leistungen

2.1 Gegenstand eines Auftrages kann sein:

- Lieferung von Handelswaren und Bibliotheks-/Standard-Programmen
- Ausarbeitung von Organisationskonzepten
- Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Softwareprodukte
- Erstellung von Individualprogrammen
- Mitwirkung bei der Inbetriebnahme (Datenmigration, Support, ...)
- Beratung und sonstige Dienstleistungen

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

2.3 Die Ausarbeitung individueller Organisationskonzepte und Programme erfolgt nach Art und Umfang der vom Auftraggeber vollständig zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Wird vom Auftraggeber bereits auf der zum Test zur Verfügung gestellten Anlage im Echtbetrieb gearbeitet, liegt die Verantwortung für die Sicherung der Echtdateien beim Auftraggeber.

2.4 Es gelten die vom Hersteller des jeweils bestellten Softwaresystems definierten Mindestanforderungen an die Netzwerkinfrastruktur, Computerhardware und Betriebssysteme. Zusätzlich können je nach Projekt weitere Software- (bspw. Datenbankserver, Webserver, MS Office, ...) und andere Komponenten (E-Mail Konten, SSL-Zertifikate, ...) gefordert werden. Der Auftraggeber bestätigt die für das Projekt notwendigen Voraussetzungen zu kennen und bestätigt diese rechtzeitig und auf seine Kosten erfüllen.

2.5 Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung („Konzept“), 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 gilt mit der Bestellung als freigegeben. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten Termin- und Preisvereinbarungen führen.



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 Der Auftraggeber verpflichtet sich sämtliche Mitwirkungshandlungen, die für Herstellung, Test und Inbetriebnahme des Softwaresystems angemessen und notwendig sind zeitnahe auszuführen. Die Kosten hierfür trägt der Auftraggeber selbst. Insbesondere treffen den Auftraggeber folgende Mitwirkungspflichten:

- Benennen eines qualifizierten Ansprechpartners zur Koordination der notwendigen Tätigkeiten im Betrieb des Auftraggebers
- Bereitstellen der Laufzeitumgebung entsprechend der Systemvoraussetzungen
- Zur Verfügung stellen eines Online-Zugangs zur Laufzeitumgebung für den Auftragnehmer mit den angeforderten Systemberechtigungen
- Zeitnahe Auskunft zu individuellen Detailfragen
- Bereitstellung von Layout-Vorlagen zu Dokumenten/Berichten
- Mitwirkung an Tests im Zuge der Abnahme
- Bei der Realisierung von Schnittstellen sind eine technische Beschreibung und Beispieldateien zu übergeben. Zusätzlich muss ein qualifizierter Ansprechpartner mit Zugriff auf das Fremdsystem für einen gemeinsamen Test gestellt werden, der im Falle von Fehlern auch Auskunft zu den notwendigen Änderungen geben bzw. diese im Fremdsystem durchführen kann.

2.8 Individuell erstellte Software bzw. Programmadaptierungen bedürfen für das jeweils betroffene Programmpaket einer Programmabnahme durch den Auftraggeber. Eine Abnahme kann für das Gesamtsystem oder Teile davon durchgeführt werden. Die Abnahmebereitschaft des Auftragnehmers wird dem Auftraggeber schriftlich oder per e-Mail angezeigt. Der Auftraggeber hat die Abnahme (Prüfung auf Richtigkeit und Vollständigkeit anhand der vom Auftragnehmer akzeptierten Leistungsbeschreibung) binnen 4 Wochen schriftlich zu erteilen oder innerhalb dieser Frist mit einer Aufstellung der Mängel zu verweigern. Lässt der Auftraggeber den Zeitraum von vier Wochen ohne Rückmeldung 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.

Mängel sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung und sind dem Auftragnehmer vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert zu melden. Der Auftragnehmer ist um möglichst rasche Mängelbehebung bemüht. Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbehebung die Abnahmebereitschaft erneut anzuzeigen. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt,



die Abnahme von Software wegen Mängel abzulehnen, die die Nutzung des Systems nicht oder nur unwesentlich einschränken.

2.9 Beim Erwerb von ASE Workgroups V2 Softwarelizenzen erwirbt der Auftraggeber die zugehörige Software zu der zum Lieferzeitpunkt aktuellsten verfügbaren Version. Ein Update auf eine spätere Version ist kostenpflichtig sofern diesbezüglich kein eigener Vertrag („Update Abo“) abgeschlossen wurde. Für die Dauer eines Miet- oder Teilzahlungsvertrags über Softwarelizenzen ist der Abschluss eines Update Abos verpflichtend.

2.10 Im ersten Monat nach Einsatz einer neu erworbenen ASE Softwarelizenz ist der Support für dieses Produkt kostenlos, wenn Anfragen über das elektronische Supportportal gemeldet werden. Danach ist der Support kostenpflichtig und wird nach Aufwand zum jeweils gültigen Stundensatz und für jede begonnene Viertelstunde in Rechnung gestellt. Ausgeschlossen davon sind sämtliche Tätigkeiten im Rahmen der Gewährleistung und Leistungen, die durch einen optional zusätzlich abgeschlossenen Supportvertrag gedeckt sind.

2.11 Die Lieferung einer Benutzerdokumentation ist nur für Standard-Software als elektronisches, aus der Anwendung aufrufbares und selbst druckbares Dokument inkludiert. Bei Individualprogrammen oder bei Erweiterungen von Standard-Software ist weder eine technische noch eine Benutzerdokumentation im Lieferumfang enthalten, wenn diese nicht explizit im beauftragten Angebot als Teil des Lieferumfangs angeführt ist.

2.12 Der Quellcode des Programms ist auch bei Individualentwicklungen nicht Teil des Vertragsgegenstandes und verbleibt im ausschließlichen Eigentum, in der ausschließlichen Verfügungsgewalt und in der ausschließlichen Verwendung des Auftragnehmers.

2.13 Versand von Handelswaren, Datenträgern, Dokumentationen und Leistungsbeschreibungen erfolgt auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers. Versicherungen erfolgen nur auf Wunsch des Auftraggebers.

2.14 Ausdrücklich wird darauf hingewiesen, dass eine barrierefreie Ausgestaltung iSd Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG)“ nicht im Leistungsumfang enthalten ist, sofern diese nicht vertraglich vereinbart wurde. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, so obliegt dem Auftraggeber die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz durchzuführen. Ebenso hat der Auftraggeber von ihm bereitgestellte Inhalte auf ihre rechtliche, insbesondere wettbewerbs-, marken-, urheber- und verwaltungsrechtliche Zulässigkeit zu überprüfen. Der Auftragnehmer haftet im Falle leichter Fahrlässigkeit oder nach Erfüllung einer allfälligen Warnpflicht gegenüber dem Kunden nicht für die rechtliche Zulässigkeit von Inhalten, wenn diese vom Kunden vorgegeben wurden.

## §3. Preise

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 Datenträgern (z.B. CDs, USB-Sticks, usw.) sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.



3.2 Bei Bibliotheks- (Standard-) Programmen, die nicht vom Auftragnehmer selbst hergestellt und vertrieben werden, gelten die am Tag der Lieferung gültigen Listenpreise des Herstellers. Abweichungen von einem dem Vertragspreis zugrundeliegenden Zeitaufwand, der nicht vom Auftragnehmer zu vertreten ist, werden nach tatsächlichem Anfall berechnet.

3.3 Reisekosten, Wegzeiten und Kosten für Hotel/Unterkunft werden unter Vorlage der zugehörigen Belege gesondert in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

## §4. Liefertermine

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

4.2 Wurde eine Anzahlung vereinbart, wird erst nach Zahlungseingang mit der Umsetzung des Auftrags begonnen. Ein Zahlungsverzug durch den Auftraggeber kann daher zu Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen führen deren Folgen vom Auftraggeber zu tragen sind.

4.3 Die angestrebten Erfüllungstermine können nur dann eingehalten werden, wenn der Auftraggeber die von ihm akzeptierte Leistungsbeschreibung laut 2.5 sowie alle notwendigen Arbeiten, Komponenten/Systeme der Laufzeitinfrastruktur und Unterlagen zu den vom Auftragnehmer angegebenen Terminen vollständig 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.

4.4 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/oder vom Vertrag zurückzutreten und entbinden ihn von den vereinbarten Lieferterminen. Alle damit verbundenen Kosten sowie der entgangene Gewinn sind vom Auftraggeber zu tragen.



Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im gesetzlichen Ausmaß verrechnet.

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

5.5 Bis zur vollständigen Bezahlung bleiben alle gelieferten Waren Eigentum des Verkäufers. Im Falle von Lizenzen ist der Auftragnehmer bis zur vollständigen Bezahlung berechtigt zeitlich beschränkte Nutzungslizenzen zu liefern.

## §6. Urheberrecht und Nutzung

6.1 Der Auftragnehmer erteilt dem Auftraggeber nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares und zeitlich unbegrenztes Recht die Software im Ausmaß der erworbenen Lizenzen zu verwenden und sämtliche auf der Grundlage des Vertrages des Auftragnehmers erstellten Arbeitsergebnisse zum eigenen, internen Gebrauch zu nutzen. Sämtliche sonstige Rechte verbleiben beim Auftragnehmer.

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 Für die Nutzung des Softwaresystems „ASE Workgroups V2“ müssen Software- und Benutzerlizenzen erworben werden. Für Softwarelizenzen fällt ein einmaliges Entgelt an, das zur Nutzung der im Einzelvertrag angeführten Programme und Funktionen berechtigt.

Für den Zugriff auf die Software durch Anwender müssen zusätzlich Benutzerlizenzen erworben werden. Diese sind Anwendergebunden, werden auf die eindeutige Kennung (Benutzername und Kennwort eines aktiven Benutzerkontos) bezogen und getrennt je Plattform (PC Client, Web Client, Mobile App, ...) vergeben. Es können daher je Plattform maximal so viele Benutzerzugänge eingerichtet und genutzt werden wie Benutzerlizenzen für diese Plattform erworben wurden. Jede ASE Workgroups V2 Benutzerlizenz erlaubt die Nutzung der gesamten durch den Auftragnehmer für die jeweilige Plattform lizenzierten Software (im Rahmen der Benutzerberechtigungen).

Sämtliche Lizenzen (sowohl Softwarelizenzen als auch Benutzerlizenzen) sind immer nur für einen Mandanten (eine eingerichtete Datenbank) gültig. Die zusätzliche Nutzung der Lizenzen für einen Test- und/oder Schulungsmandanten ohne operativen Einsatz im Geschäftsbetrieb wird aber gestattet.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 Wird dem Auftraggeber eine Software zur Verfügung gestellt, deren Lizenzinhaber ein Dritter ist (z.B. Standardsoftware von Microsoft), so richtet sich die Einräumung des Nutzungsrechts nach den Lizenzbestimmungen des Lizenzinhabers (Hersteller).

## §7. Vertragsdauer und 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, 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 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

8.1 Der Auftragnehmer gewährleistet, dass Individual-Software die in der vereinbarten Leistungsbeschreibung („Konzept“) festgehaltenen bzw. Standardsoftware die in der dazugehörigen Dokumentation beschriebenen Funktionen erfüllt, sofern die Laufzeitumgebung den geforderten Anforderungen entspricht.

8.2 Die Beseitigung von Fehlern kann nur unter Einhaltung der folgenden Bedingungen gewährleistet werden:

- Der Auftraggeber hat den Fehler ausreichend beschrieben. Die Beschreibung des Fehlers hat dabei eine Anleitung zu beinhalten wie dieser Fehler nachgestellt werden kann (unter Angabe des Benutzers, Endgeräts und der einzelnen Anwenderschritte nach Programmstart bis zum Eintritt des Fehlers), sowie im Falle einer Fehlermeldung deren genaue Wortlaut;
- Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer alle für die Fehlerbeseitigung erforderlichen Unterlagen sowie bei Bedarf Zugang zu den relevanten Servern und Arbeitsplätzen zur Verfügung.
- Der Auftraggeber oder ein ihm zurechenbarer Dritter hat keine Eingriffe in die Software vorgenommen.



8.3 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.

8.4 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.

8.5 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. Ausgenommen hiervon sind Leistungen, die von einem optional zusätzlich abgeschlossen Supportvertrag gedeckt sind.

8.6 Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderte Systemkomponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen) sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.

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

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

8.9 Gewährleistungsansprüche verjähren in sechs (6) Monaten ab Abnahme.

## §9. Haftung

9.1 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 zurückzuführen sind. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet der Auftragnehmer unbeschränkt.

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

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



9.4 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.

## §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

11.1 Auftragnehmer und Auftraggeber verpflichten ihre Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß §6 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

11.2 Der Auftragnehmer wird Daten (auszugsweise oder den gesamten Datenbestand der Anwendung) auf eigene Server übertragen, soweit dies für die Erbringung der vereinbarten Leistung und/oder Analyse im Fehlerfall notwendig ist. Die Übertragung erfolgt dabei über einen gesicherten Kanal und sowohl der Abruf als auch die spätere Löschung der Daten werden dokumentiert.

11.3 Sofern der Auftragnehmer im Rahmen der Vertragsbeziehung personenbezogene Daten natürlicher Personen als Auftragsverarbeiter verarbeitet, wird eine gesonderte Vereinbarung gemäß Art 28 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) abgeschlossen. Der Auftraggeber haftet dem Auftragnehmer dafür, dass der Auftraggeber sämtliche personenbezogenen Daten rechtmäßig im Sinne des DSGVO und der DSGVO verarbeitet, und hält ihn bei etwaiger Inanspruchnahme durch Betroffene oder Behörden schad- und klaglos.

## §12.Schlussbestimmungen

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 nahekommt.

12.2 Es kommt ausschließlich nationales Recht am Geschäftssitz des Auftragnehmers zur Anwendung. UN-Kaufrecht und die Anwendung von Verweisungsnormen sind ausgeschlossen.

12.3 Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich das örtlich und sachlich zuständige Gericht am Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart.

12.4 Die Anfechtung des Vertrags wegen eines Irrtums oder Verkürzung über die Hälfte ist ausgeschlossen.





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

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



# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflege- und Supportverträge

## §1. Vertragsumfang und Gültigkeit

1.1 Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen und Lieferungen, die der Auftragnehmer im Rahmen dieses Vertrages durchführt. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen.

1.2 Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

## §2. Leistungen des Update-Abos

2.1 Das Update-Abo gestattet dem Auftraggeber die jeweils aktuellste Version der von ihm erworbenen ASE Workgroups V2 Softwarelizenzen ohne zusätzliche Kosten einzuführen und zu nutzen. Bei Kündigung des Update-Vertrags hat der Auftraggeber das Recht die zum Tag des Vertragsablaufs bei diesem installierte Version im Rahmen der Lizenzvereinbarung weiter zu nutzen. Wird nach einem Storno des Vertrags angestrebt das Update-Abo zu einem späteren Zeitpunkt erneut abzuschließen, muss der Auftraggeber entweder das Update auf die zum Zeitpunkt der Wiederaufnahme aktuellste Version kostenpflichtig erwerben oder das Entgelt des Update-Abos für den vertragsfreien Zeitraum nachzahlen.

2.2 Neue Versionen („Updates“) der Software ASE Workgroups V2 erscheinen viermal im Kalenderjahr. Der Auftragnehmer gewährleistet dem Auftraggeber, dass durch den Einsatz der jeweils aktuellsten Version folgendes gegeben ist:

- Der ASE Workgroups V2 PC Client lässt sich auf allen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung des Updates vom Hersteller (Microsoft) noch unterstützten Betriebssystem Versionen (Windows) nutzen. Wenn ein Betriebs-System von dessen Hersteller in den Wartungsstatus „End-of-Life“ gestellt wird, wird dieses auch von ASE Workgroups V2 nicht weiter unterstützt.
- Der ASE Workgroups V2 PC Client ist mit allen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung des Updates vom Hersteller (Microsoft) noch unterstützten Versionen von MS Office in der 32bit Version kompatibel.
- Der ASE Workgroups V2 Web Client lässt sich auf der zum Veröffentlichungstag jeweils aktuellsten Version der Browser MS Edge, Mozilla Firefox und Google Chrome nutzen.
- Die ASE Workgroups V2 mobile Webservices unterstützen die am Tag der Veröffentlichung im Playstore (Android) bzw. Appstore (iOS) verfügbaren Versionen des ASE Workgroups V2 Mobile Clients.
- Das Softwaresystem ASE Workgroups V2 ist mit allen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung des Updates vom Hersteller (Microsoft) noch unterstützten Versionen des MS SQL Servers kompatibel.
- Es werden sämtliche Anpassungen der Standard-Teile der Software vorgenommen, die notwendig sind um einen gesetzeskonformen Einsatz der Software (insbesondere im Bereich



Rechnungslegung, Buchführung und Personalabrechnung) zu ermöglichen. Der Auftragnehmer übernimmt aber keinerlei Haftung dafür, dass der tatsächliche Einsatz den gesetzlichen Regelungen entspricht – diese Verantwortung verbleibt allein beim Auftraggeber.

Voraussetzung für diese Garantien ist, dass die Software nur auf Computersystemen betrieben wird, die den vom Auftragnehmer festgelegten Systemanforderungen der jeweiligen Version genügen und laufend gewartet werden (alle verfügbaren Patches, Updates, Hotfixes der Betriebssystem-, Officesoftware-, Browser- und Gerätehersteller müssen laufend installiert werden).

Sollte es bekannte Inkompatibilitäten mit bestimmten einzelnen Versionen, Updates, Patches oder Hotfixes von für den Betrieb des Softwaresystems relevanten Systemteilen geben, wird der Auftraggeber informiert und muss die Installation dieser unterbinden oder wieder zurücksetzen um einen ordnungsgemäßen Betrieb zu ermöglichen.

2.3 Bei Veröffentlichung einer neuen Version der Software wird der Auftraggeber über die dort enthaltenen Änderungen informiert. Verlangt der Auftraggeber die Installation des Updates bzw. erscheint sie dem Auftragnehmer auf Grund gesetzlicher Änderungen notwendig oder wird sie im Falle eines zusätzlichen aufrechten Support-Vertrags vom zuständigen Betreuer empfohlen, wird das Update installiert/bereitgestellt.

Die Installation erfolgt nach Terminvereinbarung und in einem Zeitfenster Werktags Mo-Fr 07:00-19:00 (wenn nicht in Einzelfällen ausnahmsweise anders vereinbart). Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass alle Anwender informiert sind und betroffene Anwendungen vor Beginn der Installation beendet haben und erst nach Ende des vereinbarten Zeitfensters wieder starten.

Das Update besteht dabei je nach erworbenen Lizenzen aus funktionalen Änderungen, die zentral am Datenbank- und Fileserver eingespielt werden müssen („Datenbank-Update“), serverseitigen Updates für Webanwendungen/Webservices und dem PC Client. Die mobilen Clients sind unabhängig vom Update-Abo immer in der aktuellsten Version im Android Playstore bzw. Apple Appstore verfügbar, benötigen aber die jeweils aktuellste Version der Webservices um genutzt werden zu können. Im Rahmen des Update-Abos wird die Installation des Datenbank-Updates sowie die serverseitigen Updates für Webanwendungen/Webservices durch Techniker des Auftragnehmers oder in dessen Auftrag über einen Fernwartungszugang durchgeführt. Updates für PC-Clients werden serverseitig bereitgestellt. Deren Installation obliegt aber dem Auftragnehmer selbst (bspw. über das von ASE bereitgestellte Update-Service Programm, Manuelle Installation, Installation via Domänen-Gruppenrichtlinien, ...).

Voraussetzung für den Bezug und die Installation des Updates ist, dass dem Auftragnehmer vom Auftraggeber ein Online Fernwartungszugang zu allen vom Update betroffenen Computersystemen zur Verfügung gestellt wird.

2.4 Der Auftragnehmer stellt bei Installation von Updates sicher, dass auch sämtliche individuelle Änderungen, die der Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers am Softwaresystem ASE Workgroups V2 durchgeführt hat, auch nach der Installation ordnungsgemäß weiter genutzt werden.

Änderungen, die auf Grund von geänderten gesetzlichen Regelungen oder der Laufzeitumgebung notwendig sind, sind nicht vom Update-Abo gedeckt. In diesem Fall wird der Auftragnehmer ein gesondertes Angebot über die notwendigen kostenpflichtigen Änderungen legen.



## §3. Leistungen des Premium Support-Vertrags

3.1 Support kann immer nur für die aktuellste verfügbare Version des Softwaresystems gewährleistet werden. Voraussetzung für den Premium Support-Vertrag ist daher ein aufrechtes Update-Abo sowie ein Online-Fernwartungszugang zu den Computersystemen auf denen die Anwendung betrieben wird. Je nach Konfiguration sind das insbesondere Datenbankserver, Fileserver, Webserver und ein Server auf dem der PC Client und die ASE Administrationsprogramme installiert sind.

3.2 Bei Abschluss eines Premium Support-Vertrags nennt der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen Mitarbeiter, der ihm für Beratung sowie für die Koordination von Support- und Störungsbeseitigungsmaßnahmen als dedizierter Ansprechpartner zur Verfügung steht. Im Falle einer temporären Abwesenheit dieses Ansprechpartners sorgt der Auftraggeber für eine geeignete Vertretung. Der Auftragnehmer ist jederzeit berechtigt den genannten Ansprechpartner durch einen entsprechend qualifizierten und eingewiesenen Mitarbeiter auch dauerhaft zu ersetzen, und zeigt dies dem Auftraggeber im Anlassfall schriftlich oder per E-Mail an.

3.3 Der Auftraggeber erhält über ein Web-Portal Zugriff auf das elektronische Ticketsystem des Auftragnehmers und kann über dieses Meldungen einbringen, den Status von aktuellen Tickets einsehen und mit dem verantwortlichen Bearbeiter über Textnachrichten zu Tickets kommunizieren. Die Nutzung des Ticketsystems für die Kommunikation ist gegenüber E-Mail und Telefon zu bevorzugen.

3.4 Für die Klassifizierung von Störungen im Betrieb gelten die Fehlerklassen der AVB-IT der Republik Österreich (Version 2015):

- Klasse 1 „kritisch“: Die zweckmäßige Nutzung eines Teils des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und Sicherheit. Das sind vor allem Fehler die eine weitere Verarbeitung ausschließen.
- Klasse 2 „schwer“: Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit, lässt aber eine Weiterarbeit zu.
- Klasse 3 „leicht“: Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu.
- Klasse 4 „trivial“: Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur geringfügigen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit (Schönheitsfehler oder Fehler, die von den Mitarbeitern selbst umgangen werden können).

3.5 Der Auftragnehmer kann Störungsmeldungen per E-Mail an [support@ase-edv.eu](mailto:support@ase-edv.eu), an österreichischen Werktagen Mo-Do 08:00-17:00 und Freitag 08:00-13:00 telefonisch auf der Hauptnummer des Auftragnehmers, aber bevorzugt über das elektronische Ticketsystem einbringen.



Eine Störungsmeldung hat, damit sie angenommen und bearbeitet werden kann, eine Beschreibung zu enthalten wie das Fehlverhalten nachgestellt werden kann (unter Angabe des Benutzers, Endgeräts und der einzelnen Anwenderschritte nach Programmstart bis zum Eintritt des Fehlers), sowie im Falle einer Fehlermeldung deren genaue Wortlaut.

Der Auftraggeber verpflichtet sich alle für die Analyse und Beseitigung der Störung notwendigen und zumutbaren Unterstützungsleistungen, so wie sie ihm vom Auftragnehmer genannt werden, zeitnahe und auf eigene Kosten durchzuführen.

3.6 Der Auftragnehmer garantiert eine Mindestverfügbarkeit des Software-Systems von 96% bezogen auf ein Kalenderjahr und während der Zeit von Mo-Fr 08:00-17:00 (Werktags). Das System gilt dabei als verfügbar, wenn keine Fehler der Klassen 1 und 2 vorliegen. Ausfälle, die nicht in den Einflussbereich des Auftragnehmers fallen, bspw. wegen Störungen in der Laufzeit-Infrastruktur, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

3.7 Der Auftragnehmer garantiert je nach Fehlerklasse innerhalb folgender Fristen und während der Zeit von Mo-Do 08:00-17:00, Fr 08:00-13:00 mit der Bearbeitung einer gemeldeten Störung zu beginnen und dies dem Auftraggeber anzuzeigen:

- Fehlerklasse 1: Binnen eines Werktags
- Fehlerklasse 2: Binnen dreier Werktage
- Fehlerklasse 3 und 4: Binnen zehn Werktage

Störungen der Fehlerklasse 1 werden gegenüber anderen, niedriger Fehlerklassen (auch solchen anderer Kunden des Auftragnehmers gegenüber) bevorzugt bearbeitet. Der Auftragnehmer sichert zusätzlich zu alles Zumutbare zu unternehmen um Störungen der Klasse 1 ehestmöglich zu beheben oder eine Möglichkeit für eine Umgehung zu schaffen.

Die Anzeige des Bearbeitungsbeginns gegenüber dem Auftraggeber erfolgt durch E-Mail, telefonisch oder durch Setzen des Bearbeitungsstatus im Ticketsystem. Eine getrennte Anzeige des Beginns der Bearbeitung kann entfallen, wenn die Behebung bereits innerhalb der genannten Zeitfenster abgeschlossen werden konnte.

3.8 Mit dem Entgelt sind die Kosten für die Behebung von Störungen, sofern sie im Einflussbereich des Auftragnehmers liegen, sowie telefonische oder schriftliche Beratungsleistungen abgegolten. Der Auftragnehmer ist aber berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme von Beratungsleistungen für gleichartige Probleme eine weitere Beratung von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrages liegenden, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.

3.9 Dem Auftraggeber stehen 20% Preisnachlass auf ASE Software- und Benutzerlizenzen, sowie ASE Standard Schulungen zu, die nach Abschluss des Einführungsprojektes beauftragt werden.

3.10 Einmal im Jahr, zum Wechsel des Geschäftsjahres des Auftraggebers, führt der Auftragnehmer nach Terminvereinbarung auf eigene Kosten ein Jahresservice der Software durch: Anlage von neuen Belegnummernkreisen, Jahressicherung des Systems und Datenbankoptimierung (Löschen alter Protokolle, Einstellungen und Neuaufbau der DB-Indizes).



## §4. Nicht gedeckte Leistungen

4.1 Die Bebung von Störungen, wenn Computersysteme oder Komponenten eingesetzt werden, die nicht den vom Auftragnehmer für das System definierten Mindestanforderungen entsprechen.

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

4.3 Die Bebung von Störungen, die durch Fehlbedienung, unterlassene Bedienungen oder mangelndes Fachwissen des Anwenders entstanden sind.

4.4 Nicht Teil des Leistungsumfangs sind jedenfalls: Konzepterstellung, Schulungen, Datenkonvertierungen, Sicherung von Daten, Wiederherstellung von Datenbeständen, Schnittstellenanpassungen, Installation von Software, Beratung oder Support zu Programmen Dritter (bspw. MS Office), Behebung von Problemen der Infrastruktur, individuelle Programmanpassungen, Entwicklung von Programmen oder Programmteilen mit neuer Funktionalität, Unterstützungsleistungen und Beratungsleistungen, die über die übliche Dauer eines Telefonats hinausgehen (jedenfalls wenn sie länger als 1 Stunden in Anspruch nehmen).

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

4.6 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.

## §5. Preise

5.1 Alle Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer und sind (wenn nicht anders angegeben) monatliche Entgelte.

5.2 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 oder auf Wunsch des Auftraggebers bei diesem, trägt der Auftraggeber die Kosten für Zulagen, Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für alle mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers.

5.3 Die genannten Preise verstehen sich ab Erfüllungsort. Die Kosten von Datenträgern (z.B. CDs, USB-Sticks usw.) sowie Dokumentationen und allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

5.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt einmal jährlich das Entgelt zu diesem Vertrag im Ausmaß der prozentuellen Erhöhung der Mindestgehälter der für Dienstleistungen im Bereich der automatischen





Datenverarbeitung und Informationstechnik am Standort des Auftragnehmers gesetzlich anzuwendenden Tarif- bzw. Kollektivverträge zu erhöhen. Die Erhöhungen gelten als vom Auftraggeber von vornherein akzeptiert, wenn sie nicht mehr als 10% jährlich betragen.

5.5 Wird das vertragsgegenständliche Softwaresystem durch Ankauf zusätzlicher Lizenzen (Software- oder Benutzerlizenzen) oder durch individuelle Anpassungen erweitert, so kann der Auftragnehmer das Entgelt für das Update-Abo und/oder den Premium Support um das im Angebot zu der jeweiligen Erweiterung festgehaltene zusätzliche Entgelt erhöhen. Die Erhöhung wird (wenn nicht im Einzelvertrag anders vereinbart) immer erst mit Beginn des nächsten Kalenderjahres auf das Entgelt für diesen Vertrag angerechnet, gilt aber mit Bestellung der Erweiterung als durch den Auftraggeber akzeptiert.

5.6 Alle Gebühren und Steuern (insbesondere Umsatzsteuer) werden aufgrund der jeweils gültigen Gesetzeslage berechnet. Falls die Abgabenbehörden darüber hinaus nachträglich Steuern oder Abgaben vorschreiben, gehen diese zu Lasten des Auftraggebers.

## §6. Zahlung

6.1 Das vereinbarte Entgelt wird dem Auftraggeber je Leistungszeitraum im Vorhinein in Rechnung gestellt und ist von diesem inklusive Umsatzsteuer spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar.

6.2 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/oder vom Vertrag zurückzutreten und entbinden ihn von sämtlichen vereinbarten Lieferterminen und Reaktionszeiten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der entgangene Gewinn sind vom Auftraggeber zu tragen.

Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im gesetzlichen Ausmaß verrechnet.

6.3 Die Nichteinhaltung zweier Raten stellt ein außerordentliches Kündigungsrecht des Auftragnehmers dar.

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

6.5 Bis zur vollständigen Bezahlung bleiben alle gelieferten Waren Eigentum des Verkäufers. Im Falle von Lizenzen ist der Auftragnehmer bis zur vollständigen Bezahlung berechtigt zeitlich beschränkte Nutzungslizenzen zu liefern.

## §7. Urheberrecht und Nutzung

7.1 Für im Rahmen dieses Vertrags bezogene neue Versionen der Software gelten die Rechte und Einschränkungen der ursprünglich erworbenen Lizenzen.



## §8. Vertragsdauer und Rücktrittsrecht

8.1 Dieser Vertrag setzt eine fachgerechte Installation des ordnungsgemäß erworbenen vertragsgegenständlichen Softwareprogrammes voraus. Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Unterzeichnung des Vertrages bzw. wenn das vertragsgegenständliche Softwaresystem noch nicht in Echtbetrieb ist, mit dem ersten Tag der Nutzung für den Geschäftsbetrieb. Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

8.2 Dieser Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres von jedem der beiden Vertragspartner schriftlich gekündigt werden, frühestens jedoch nach Ablauf von 12 Vertragsmonaten.

8.3 Wenn das vertragsgegenständliche Softwareprogramm nachweislich außer Betrieb gestellt wird, kann das Vertragsverhältnis unter Berücksichtigung einer dreimonatigen Kündigungsfrist vorzeitig aufgelöst werden.

8.4 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.

8.5 Bei einem eventuellen Standortwechsel der Computersysteme auf denen das vertragsgegenständliche Softwaresystem betrieben wird ist der Auftragnehmer berechtigt, das Entgelt neu festzulegen oder den Vertrag vorzeitig aufzulösen.

## §9. Gewährleistung

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

9.2 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.

9.3 Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderte Systemkomponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, anormale Betriebsbedingungen



(insbesondere Abweichungen von den Systemvoraussetzungen) sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.

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

9.5 Gewährleistungsansprüche verjähren in sechs (6) Monaten nach Leistungserbringung bzw. Lieferung.

## §10. Haftung

10.1 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 zurückzuführen sind. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet der Auftragnehmer unbeschränkt.

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

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

10.4 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.

## §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

12.1 Auftragnehmer und Auftraggeber verpflichten ihre Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß §6 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

12.2 Der Auftragnehmer wird Daten (auszugsweise oder den gesamten Datenbestand der Anwendung) auf eigene Server übertragen, soweit dies für die Erbringung der vereinbarten Leistung und/oder Analyse im Fehlerfall notwendig ist. Die Übertragung erfolgt dabei über einen gesicherten Kanal und sowohl der Abruf als auch die spätere Löschung der Daten werden dokumentiert.



12.3 Sofern der Auftragnehmer im Rahmen der Vertragsbeziehung personenbezogene Daten natürlicher Personen als Auftragsverarbeiter verarbeitet, wird eine gesonderte Vereinbarung gemäß Art 28 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) abgeschlossen. Der Auftraggeber haftet dem Auftragnehmer dafür, dass der Auftraggeber sämtliche personenbezogenen Daten rechtmäßig im Sinne des DSG und der DSGVO verarbeitet, und hält ihn bei etwaiger Inanspruchnahme durch Betroffene oder Behörden schad- und klaglos.

## §13. Schlussbestimmungen

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 nahekommt.

13.2 Es kommt ausschließlich nationales Recht am Geschäftssitz des Auftragnehmers zur Anwendung. UN-Kaufrecht und die Anwendung von Verweisungsnormen sind ausgeschlossen.

13.3 Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich das örtlich und sachlich zuständige Gericht am Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart. Die Nichteinhaltung wesentlicher Vertragsbestandteile berechtigt die Vertragspartner zur vorzeitigen fristlosen Auflösung des Vertrages.

13.4 Die Anfechtung des Vertrags wegen eines Irrtums oder Verkürzung über die Hälfte ist ausgeschlossen.

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

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

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