

Version 1.0, gültig seit 14.06.2023

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB) der IKT Linz GmbH

1. Geltungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- a. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IKT Linz GmbH gelten für Lieferungen und Leistungen (Dienstleistungen), die aufgrund eines Vertrages zwischen der IKT Linz GmbH (im Folgenden auch: AN, AN) und dem*der Kund*in (im Folgenden auch: AG*in, AG) erbracht werden.
- b. Nebenabreden, spätere Vertragsergänzungen und Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der firmenmäßigen und schriftlichen Bestätigung durch die AN. Auch Vereinbarungen über das Abgehen vom Schriftformerfordernis bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftlichkeit. Das Schriftformerfordernis gilt einheitlich und durchgängig für sämtliche faktische und rechtliche Erklärungen, insbesondere auch bei der Ausübung von Gestaltungsrechten (z.B. Kündigungen, Widerrufe). Demnach gilt jede Art von bloß mündlichen Zusagen, deren schriftliche Bestätigung unterbleibt, als nicht vereinbart.
- c. Entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen des*der AG gelten nur, wenn deren Anwendung nach Maßgabe des Unterpunktes b. zugesagt wurde.
- d. Handlungen, die im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung durch die AN stehen, bewirken keine konkludente Unterwerfung unter die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des*der AG. Verbleiben bei der Vertragsauslegung dennoch Unklarheiten, so sind diese so beizulegen, wie es der Usance am ehesten entspricht.
- e. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages berührt nicht den übrigen Inhalt dieses Vertrages. An die Stelle unwirksamer Bestimmungen treten Regelungen, die den Parteiwillen am ehesten entsprechen. Die Vertragsparteien erklären keine Verbraucher*innen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes zu sein. Im gegenteiligen Falle gelten die nachstehenden Bestimmungen nur, sofern keine zwingenden konsumentenschutzgesetzlichen Regelungen entgegenstehen.

2. Leistungsumfang und -erbringung

- a. Die Vereinbarung des Leistungsumfanges erlangt nur dann Rechtsverbindlichkeit, wenn sie von der AN firmenmäßig gezeichnet werden.
- b. Als Erfüllungsort wird nach Wahl der AN entweder der Standort des*der AG oder die Geschäftsräumlichkeiten der AN bestimmt.

c. Die Leistungserbringung erfolgt in der Regel an Werktagen (außer Samstag) und kann auf Wunsch des*der AG zusätzlich oder ausschließlich außerhalb der normalen Arbeitszeiten erfolgen:

Zeiträume der Leistungserbringung			
Zeitraum [h]			Aufschlag in %
07:30	-	16:30	0,0
16:30	-	19:00	50,0
06:00	-	07:30	100,0
an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen ganztägig			100,0

d. Dienstleistungen bedürfen einer schriftlichen Leistungsbeschreibung, die entweder von dem*der AG oder von autorisierten Dritten stammt oder von der AN selbst ausgearbeitet wird. Die Ausarbeitung der Leistungsbeschreibung durch die AN erfolgt gegen Entgelt auf Basis der durch den*die AG bereitgestellten Informationen und Unterlagen.

e. Diese Leistungsbeschreibung ist von dem*der AG auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und firmenmäßig gegenzuzeichnen. In der Folge auftretende Abänderungen bilden keinen Teil des Leistungsumfangs; sie sind daher gesondert zu vergüten und zeitlich neu einzuplanen.

f. Folgende Leistungen unterliegen einer gesonderten Vergütung:

- Fahrtkosten/Wegzeiten innerhalb Linz
- Kilometergelder, Diäten vom Firmensitz zum Einsatzort
- Nebenkosten der Datenspeicherung und Informationsbeschaffung
- Kosten unberechtigter Leistungsanspruchnahme durch den*die AG
- Kosten durch nicht von der AN zu vertretenden Fehlern oder Änderungswünschen
- die in den hiergegenständlichen AGB sonst erwähnten Fälle

g. Werden zur Leistungserbringung von dem*der AG Sachen im Sinne des § 285 des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB) beigestellt, so trägt der*die AG die allfälligen Mehrkosten daraus. Die AN trifft für beigestellte Sachen keine Prüf- und Warnpflicht.

h. Rechtliche und tatsächliche Unmöglichkeit der Leistungserbringung werden von der AN dem*der AG während der Ausführung ohne unnötigem Aufschub mitgeteilt und berechtigen die AN zum Rücktritt vom Vertrag. Die bis dahin für die Tätigkeit der AN angefallene Aufwände sind von dem*der AG zu ersetzen.

i. Die AN kann Subunternehmen nach ihrer Wahl zur Leistungserbringung beauftragen.

3. Serviceleistungen

Hardware:

- a. Die im Webshop bestellte Hardware unterliegt den gesetzlichen Gewährleistungsbedingungen für Neuware unter Unternehmen. Die AN sichert weder darüber hinaus gehende Garantien noch sonst gesonderte Eigenschaften zu.
- b. Übliches, im Lieferumfang enthaltenes IT-Zubehör kann je nach Hersteller, je nach Produkt und Beschaffungszeitpunkt variieren. Aus früheren Bestellungen erwartetes, jedoch im Lieferumfang nicht enthaltenes Zubehör, ist daher gesondert gegen Entgelt zu bestellen.
- c. Ersatzteilbeschaffung, Reparaturleistungen und Verbrauchsmaterialien werden gesondert verrechnet, sofern sie nicht als Mangel im Rahmen der Gewährleistung anerkannt oder im Mietpreis enthalten sind oder von dem*der AG nicht selbst bereitgestellt werden.
- d. Angemietete Hardwareartikel sind am Ende der Laufzeit an die AN ordnungsgemäß zurückzustellen.

Software:

- a. Bei im Webshop der AN bestellter (Standard-)Software gelten die Lizenzbedingungen nach Maßgabe der Vereinbarung zwischen dem*der Hersteller*in oder von diesem*dieser autorisierten Person und der AN. Etwaige Nachlizenzierungen werden von der AN veranlasst.
- b. Bei gesondert zu bestellender Software ohne Customizing (Standardsoftware) außerhalb des Webshops ist eine Servicerung durch die AN gesondert zu vereinbaren und zu vergüten. Die Lizenzbedingungen sind daher von dem*der AG selbst einzuhalten.
- c. Bei Software, die von der AN oder von ihr beauftragten Dritten erstellt wird, verbleiben oder gehen insbesondere sowohl die Nutzungs-, Verwertungs- und Weiterentwicklungsrechte an der Software als auch deren Quell Code ins Eigentum der AN über.
- d. Bei nur teilweise durch Customizing hergestellter Software gilt auch Unterpunkt c mit der Maßgabe, dass der Quellcode des*der Hersteller*in bzw. von diesem*dieser autorisierten Person einer gesonderten Regel folgen kann und im Zweifel im fremden Eigentum verbleibt.
- e. Bedienungsanleitungen (Benutzungshandbücher, Handouts, Dokumentationen) werden dabei nur gegen gesondertes Entgelt bereitgestellt.
- f. Eine Servicerung (Wartung, sonstige Dienstleistung im Zusammenhang mit Software) bedarf stets einer gesonderten Vereinbarung.
- g. Die Regelungen des Punkt 5 – Urheberrechtsschutz gelten überdies.

IT-Dienstleistungen:

- a. Die in Punkt 2 – Leistungsumfang- und erbringung dargelegten Grundsätze zur Bestimmung des Leistungsumfanges sind maßgeblich.
- b. Die Betreuung von IT-Systemen wie z.B. Serversysteme und Clientsysteme umfasst telefonische Hilfestellung sowie Hilfestellung durch Fernwartung bei Problemen und Störungen mit Hardware, Betriebssystem, Datenbanksystem und den gesondert zu vereinbarenden Anwendungen.
- c. Die Betreuung erfolgt an Werktagen außer Samstag zwischen 07:30 und 16:30 Uhr.
- d. Die Aufgabentrennung und die Rollen unterliegen einer gesonderten Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien. Sie dienen einerseits zur Klarstellung von Zuständigkeiten und Verantwortungen zwischen AN und AG sowie andererseits den Zielsetzungen des Punkt 4 – Geheimhaltung und umfassender Datenschutz.
- e. Die Priorität zur Bearbeitung von Problemen und Störungen sowie davon abgeleitete Reaktions- und ergänzenden Betreuungszeiten werden von den Vertragsparteien festgelegt.

- f. Eine Störung einer IT-Komponente liegt ausschließlich dann vor, wenn alle im folgenden genannten Voraussetzungen zutreffen: die IT-Komponente wird in der aktuellen Version eingesetzt. Die IT-Komponente zeigt trotz spezifikations- und sachgerechter Nutzung im vorgesehenen Anwendungsbereich ein von der Spezifikation abweichendes Verhalten, dieses Verhalten ist reproduzierbar, dieses Verhalten stört die bestimmungsgemäße Nutzung der IT-Komponente in einem nicht unwesentlichen Ausmaß, das Verhalten ist nicht auf eine Änderung oder auf Störungen von IT-Komponenten zurückzuführen, für die die AN keine Betreuungsverpflichtung übernommen hat, das Verhalten ist nicht auf Überalterung der IT-Komponente, Fehlbedienung, Fall oder externe Einflüsse wie Einwirkung von Wasser, Feuer, Rauch, korrodierenden Gasen, Blitzschlag, Netzstromschwankungen, Änderungen von Software oder Einstellungen durch den Anwender, Hacking oder Computerviren zurückzuführen.
- g. Update-Service umfasst das (auch nur automatisierte) Einspielen von allgemein und ohne gesondertes Entgelt verfügbaren Versionen von Standardsoftware. Die Auswahl der tatsächlich durchgeführten Release-Updates obliegt dabei der AN.
- h. Das gesondert zu beauftragende Monitoring der Systeme umfasst die proaktive periodische Überprüfung der Systeme auf mögliche Schwachstellen und Kapazitätsengpässe sowie die Information des*der AG darüber. Ein allfällig nötiger Ausbau der Systeme aufgrund der Erkenntnisse aus dem Monitoring ist gesondert zu beauftragen und kostenpflichtig.
- i. Die Auftragnehmerin ist zur Erfüllung gesetzlicher oder vertraglicher Verpflichtungen sowie zur Wahrung der Datensicherheit berechtigt auch ohne dezidierten Auftrag des*der AG, routinemäßige Schwachstellen-Monitorings einzurichten und durchzuführen.

4. Geheimhaltung und umfassender Datenschutz

- a. Die AN und der*die AG verpflichten sich zur Wahrung sämtlicher Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse aller Geschäftsparteien, die ihnen im Zuge der Durchführung des Auftrags bekannt werden.
- b. Der*die AG ist in Kenntnis, dass die AN standardisierte Vereinbarungen zur Auftragserteilung und Verschwiegenheitspflichten verwendet. Eine Ablehnung der darin enthaltenen Regelungen ist nur vor Unterzeichnung eines Auftrages möglich.
- c. Sowohl AN als auch AG unterliegen den Bestimmungen der DSGVO und dem Datenschutzgesetz hinsichtlich personenbezogener Daten.
- d. Die Vertragsparteien vereinbaren – soweit tunlich und für den Leistungsumfang anwendbar – für nachstehende Ziele insbesondere auch bei (Mit-)verwendung von Cloud-Lösungen Vorkehrungen zu treffen:
 - 1. Die von der AN einzuhaltenden Informationssicherheitsmaßnahmen werden festgehalten.
 - 2. Die Sicherstellung der Portabilität von Daten umfasst insbesondere auch deren Stamm und Struktur.
 - 3. Geeignete Maßnahmen zum Ausschluss von Abweichungen (GAPS) zwischen CSC (Cloud Service Customer) und CSP (Cloud Service Provider) werden bestimmt.
 - 4. Eine Ausstiegsvereinbarung (Exitvereinbarung) wird getroffen.

Im Nachhinein vereinbarte Vorkehrungen sind der AN gesondert zu vergüten.

5. Urheberrechtsschutz

- a. Die Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen stehen der AN bzw. dessen Lizenzgeber*innen zu. Eine Verwendung, worunter insbesondere auch die Weitergabe, die Veröffentlichung und Vervielfältigung zu verstehen ist, bedarf der schriftlichen Zustimmung der AN.
- b. Ist die Erstellung von Individualsoftware Gegenstand des Vertrags, wird durch den gegenständlichen Vertrag lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch den*die AG ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. Durch die Mitwirkung des*der AG bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung hinaus erworben. Der*die AG erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken und im Ausmaß der erworbenen Anzahl der Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen für einen bestimmten Zeitraum zu verwenden.
- c. Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem*der AG 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.
- d. Sollte zur Herstellung der interoperablen Zusammenarbeit mit anderen Systemen der gegenständlichen Software eine Offenlegung der Schnittstellen notwendig sein, ist dies von dem*der AG gegen Kostenvergütung bei der AN zu beantragen. Erfüllt die AN diese Forderung nicht und erfolgt eine Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich auf die Herstellung der Interoperabilität beschränkt. Bei Missbrauch hat die AN Anspruch auf Schad- und Klagloshaltung.
- e. Für den Fall der Zuwiderhandlung wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 30% des vereinbarten Auftragswertes festgelegt, die nicht als Reugeld anzusehen ist.

6. Angebote und Auftragserteilung

- a. Angebote gelten grundsätzlich freibleibend für beide Seiten.
- b. Die Auftragserteilung erfolgt durch den*die AG aufgrund eines schriftlichen Auftrages (Vertrages). Dieser wird zum Zeichen der gegenseitigen Willensübereinstimmung hinsichtlich des Auftragsumfanges, der Preise und der Termine von beiden Partnern firmenmäßig unterzeichnet. Diese Willensübereinkunft kann auch durch Bestätigung in anderer schriftlicher Form (z.B. Auftragsbestätigung oder Angebotsannahme) erfolgen.

7. Vertragsdauer für regelmäßig durchgeführte Arbeiten

- a. Auf unbestimmte Zeit abgeschlossene Verträge können von jeder Vertragspartei jeweils unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Quartal aufgekündigt werden, sofern es sich nicht um Vereinbarungen gemäß Unterpunkt d. handelt.
- b. Für die Dauer von Zahlungsrückständen kann die AN ihre Leistungen einstellen. Kommt der*die AG seinen Zahlungsverpflichtungen trotz schriftlicher Aufforderung und Setzung einer angemessenen Nachfrist nicht nach, ist die AN berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.
- c. Sollte der*die AG ohne Einhaltung der Kündigungsfrist den Vertrag auflösen oder sollte die AN den Vertrag wegen Verzug des*der AG oder aus sonst wichtigen Gründen, die der*die AG zu vertreten hat, auflösen, zahlt der*die AG zusätzlich zu den übrigen Verpflichtungen eine Ablösesumme von 75% der restlichen bis zum nächstordentlichen Vertragsablauf noch fällig werdenden Dienstleistungen. Dabei gelten als Verrechnungsbasis die in Kraft stehenden Preisansätze sowie die gemäß Erfahrung oder Offerte bekannten Häufigkeiten.
- d. Betreuungs-, Wartungs- und Überwachungsleistungen können entweder für eine bestimmte Dauer unter Ausschluss eines ordentlichen Kündigungsrechtes vereinbart oder für unbestimmte Zeit beauftragt werden. In letzterem Falle können die Leistungen von beiden Seiten zum Ablauf jedes Kalenderhalbjahres mit einer Frist von sechs Monaten schriftlich gekündigt werden.

8. Liefertermin

- a. Die AN ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten.
- b. Die angestrebten Erfüllungstermine können nur dann eingehalten werden, wenn der*die AG zu den von den der AN angegebenen Terminen alle notwendigen Arbeiten und Unterlagen vollständig, insbesondere die von ihm*ihr akzeptierte Leistungsbeschreibung zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungspflicht im erforderlichen Ausmaß nachkommt.
- c. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zu Verfügung gestellte Unterlagen entstehen, sind von der AN nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug der AN führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der*die AG.
- d. Bei Aufträgen, die mehrere abgrenzbare Einheiten umfassen, ist die AN berechtigt, Teillieferungen durchzuführen und diese mittels Teilrechnungen zu verrechnen.

9. Mitwirkung des*der AG

- a. Der*die AG erbringt alle für die Lieferung und Nutzung der bestellten Leistungen notwendigen Vor- und Zusatzarbeiten, soweit diese nicht explizit und schriftlich als Leistungen der AN bestimmt wurden.
- b. Voraussetzung für Betreuung, Update-Service und Monitoring ist das Vorhandensein eines gesicherten Zugangs zu den relevanten Systemen des*der AG über das Internet und deren Freigabe für das Personal und die Monitoring-Systeme der AN.

10. Abnahme und Annahmeverzug

- a. Nach Fertigstellung der vertraglich vereinbarten Leistung erfolgt innerhalb von 2 Wochen die Abnahme durch den*die AG. Diese wird in einem Protokoll von beiden Vertragsteilen bestätigt. Lässt der*die AG den Zeitraum von 2 Wochen ohne Abnahme verstreichen, oder erfolgt der Einsatz im Echtbetrieb, gilt die Leistung als abgenommen.
- b. Befindet sich der*die AG im Annahmeverzug, ist die AN berechtigt, entweder die Ware einzulagern, dafür eine Lagergebühr in der Höhe des tatsächlichen Aufwandes in Rechnung zu stellen und gleichzeitig auf Vertragserfüllung zu beharren, oder nach Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten und die Ware anderweitig zu verwerten.
- c. In Falle eines Annahmeverzuges vereinbaren die Parteien eine Vertragsstrafe in Höhe von 10% des Rechnungsbetrages, unbeschadet der Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen.

11. Rücktrittsrecht

- a. Die Überschreitung der Lieferzeit aus alleinigem Verschulden oder rechtswidrigem Handeln der AN berechtigt der*die AG, mittels eingeschriebenen Briefes vom betreffenden Auftrag zurückzutreten, wenn auch innerhalb der angemessenen Nachfrist von mindestens drei Kalenderwochen die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird und den*die AG daran kein Verschulden trifft.
- b. Höhere Gewalt, arbeitsrechtlich motivierte Konflikte, Naturkatastrophen und Embargos sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Sphäre der AN liegen, entbinden die AN von der Lieferverpflichtung bzw. gestatten ihr eine Neufestsetzung der vereinbarten Lieferzeit.
- b. Stornierungen durch der*die AG sind nur mit schriftlicher Zustimmung der AN möglich. Ist die AN mit einem Storno einverstanden, so hat sie das Recht, neben den erbrachten Leistungen und aufgelaufenen

Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 10% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen. Das richterliche Mäßigungsrecht wird ausgeschlossen.

c. Die AN ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn entweder Bedenken hinsichtlich der Zahlungsfähigkeit des*der AG entstanden sind und dieser auf Begehren der AN weder Vorauszahlung leistet, noch vor Lieferung oder Leistung eine taugliche Sicherheit erbringt oder, wenn über das Vermögen des*der AG ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder ein Auftrag auf Einleitung eines Insolvenzverfahrens mangels hinreichenden Vermögens abgewiesen wird.

12. Preise, Steuern, Verzugszinsen und Gebühren

a. Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich der Umsatzsteuer.

b. Als kleinste Verrechnungseinheit sind 30 Minuten definiert, bei telefonischem Support bzw. bei Support per E-Mail stellt die kleinste Verrechnungseinheit 15 Minuten dar.

c. Lieferungen und Leistungen werden zum Listenpreis gültig für den Liefer- bzw. Leistungszeitpunkt berechnet. Diese Preise gelten nach dem Verbraucherpreisindex VPI 2020 oder nach einem an seiner Stelle tretenden Basisindikator jährlich wertgesichert. Für die Wertanpassung gilt das dem Vertragsabschluss vorangegangene Monat als Ausgangsbasis.

d. Die Preisänderungen sind von der AN so fristgerecht bekannt zu geben, dass der*die AG die Möglichkeit hat, im Rahmen der vertraglichen Kündigungsfrist vom Vertrag zurückzutreten.

e. Abweichungen von einem dem Vertragspreis zugrundeliegenden Zeitaufwand, der nicht von der AN zu vertreten ist, wird nach tatsächlichem Anfall berechnet.

f. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in Höhe von 5% p.a. verrechnet.

g. Alle sich aus einem diesen AGB unterliegenden Vertrag oder der damit verbundenen Tätigkeit der AN ergebenden Abgabenverbindlichkeiten trägt der*die AG. Wird die AN für solche Abgaben in Anspruch genommen, wird der*die AG die AN schad- und klaglos halten.

13. Rechnungslegung, Zahlungsbedingungen

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

b. Für Wartungen und sonstige Betreuungsleistungen kann auch eine Abrechnung nach Pauschalkosten vereinbart werden.

c. Die von der AN gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Rechnungsdatum fällig und ohne jeden Abzug und ohne Anlastung von Spesen zahlbar.

- d. Wird die Leistung oder das Entgelt der AN mit einer Steuer oder Gebühr belastet, die erst nach Vertragsabschluss durch Gesetz oder Verordnung eingeführt wird, kann die AN dies dem*der AG in Rechnung stellen.
- e. Bei Aufträgen, die mehrere abgrenzbare Einheiten (Meilensteine) umfassen, ist die AN berechtigt, bereits erfolgte Teillieferungen bzw. Teilleistungen mittels Teilrechnungen zu verrechnen.
- f. Der*die AG ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüche oder Bemängelungen zurückzuhalten.

14. Eigentumsvorbehalt

Bei Rechtsgeschäften, die eine Eigentumsübertragung zum Gegenstand haben, bleibt die Ware bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum der AN. Die AN behält sich bei Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes das Recht auf Rücktritt von dem Vertrag vor.

15. Gewährleistung, Wartung, Änderungen

a. Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel (Abweichungen von der Leistungsbeschreibung/Leistungsumfang) betreffen und wenn sie innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Lieferung der vereinbarten Leistung bzw. bei Individualsoftware nach Programmabnahme schriftlich dokumentiert erfolgen. Mängel, die sich im Rahmen einer IT-Sicherheitsprüfung ergeben, jedoch nicht die zugesicherte Leistungsbeschreibung bzw. Funktionalität betreffen, sind ausgeschlossen.

Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der*die AG der AN alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Von dem*der AN nicht zu vertretende Zeitverzögerungen durch den*die AG oder Dritte führt nicht zur Unangemessenheit der Frist.

b. Zwecks genauer Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern ist der*die AG verpflichtet, das von ihm*ihr verwendete System (bei Systemen im Online-Verbund mit anderen Rechnern auch die entsprechende Verbindung), Softwareprogramme, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten in angemessenem Umfang für Testzwecke der AN kostenlos zur Verfügung zu stellen und die AN zu unterstützen. Erkannte Fehler, die von der AN zu vertreten sind, sind von dieser in angemessener Frist einer Lösung zuzuführen. Von dieser Verpflichtung ist die AN befreit, wenn im Bereich des*der AG liegende Mängel dies behindern und von diesem*dieser nicht beseitigt werden.

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

d. Ferner übernimmt die AN keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderte oder ungeeignete Organisationsmittel, soweit diese vorgeschrieben sind, anormale

Betriebsbedingungen sowie Transportschäden zurückzuführen sind. Das Vorliegen eines Mangels berechtigt den*die AG nur unter vorheriges Setzen einer angemessenen Nachfrist zur Verbesserung durch die AN, den Mangel selbst oder durch Dritte beheben zu lassen, wenn diese Nachfrist fruchtlos verstrichen ist.

e. Die AN ist zur Nachbesserung verpflichtet, soweit die Mängel fristgerecht geltend gemacht worden sind, und sie diese nachweislich zu vertreten hat.

f. Die AN übernimmt keine Gewähr dafür, dass die gelieferte Software mit anderen, nicht vertragsgegenständlichen Programmen des*der AG zusammenarbeitet.

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

h. Bei Betreuungs- und Wartungsleistungen schuldet die AN das Bemühen eines Wieder-Ingang-Setzens des Systems bzw. der zu wartenden IT-Komponenten. Ein bestimmter Erfolg kann aufgrund der Komplexität der Umgebung nicht garantiert werden. Die Fälligkeit des Entgelts knüpft daher an keinen Erfolg an.

16. Freiheit von Rechten Dritter

Werden berechtigte Ansprüche aus der Verletzung von Schutzrechten gegenüber der AN geltend gemacht, so ist die AN auf eigene Kosten berechtigt, die Software zu ändern, auszutauschen oder ein Nutzungsrecht zu erwirken. Ist dies mit angemessenem Aufwand nicht möglich, hat der*die AG auf Verlangen der AN unverzüglich das Original und alle Kopien der Software einschließlich dazu überlassener Unterlagen zurückzugeben.

17. Haftung

a. Die AN haftet für nachgewiesene, grob verschuldete Schäden. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit wird ausgeschlossen. Die Haftung für grobe Fahrlässigkeit ist mit der Höhe des Bestellwertes bzw. des Auftragswertes beschränkt. Für bloße Vermögensschäden, Schäden durch Inanspruchnahme eines Dritten oder aus Schäden der Betriebsunterbrechung wird nicht gehaftet. Der Ersatz von Schäden aus Computerviren, Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten, Produktionsausfällen oder Produktionsverzögerungen und von Schäden aus Ansprüchen Dritter (auch aus dem Titel der Produkthaftung) gegen die AN ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

b. Die AN haftet weder für Verluste noch für Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den*die AG oder Anwender*in entstehen.

c. Es ist die Obliegenheit der*des AG, Passwörter sowie sonstige Zugangssperren für Unbefugte unzugänglich zu halten. Für Schäden, die durch deren mangelhafte Geheimhaltung durch den*die AG oder durch Weitergabe an Dritte entstehen, haftet diese*r.

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

18. Loyalität und Referenzliste

a. Die Vertragsparteien verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeiter*innen, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen.

b. Die dagegen verstoßende Vertragspartei ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe eines Jahresgehaltes des*der Mitarbeiter*in zu zahlen.

c. Der*die AG räumt der AN das widerrufliche Recht ein, den Namen, die Internet-Adressen, sowie Art des Service des*der AG auf eine Referenzliste zu setzen.

19. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Als Gerichtsstand wird das für den Firmensitz der AN sachlich zuständige Gericht vereinbart. Es gilt österreichisches Recht. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechtes wird ausgeschlossen.