

Allgemeine Geschäftsbedingungen Serviceverträge Geschäftskunden

Stand : November 2006

1. Vertragsumfang und Gültigkeit.....	3
2. Leistungsumfang.....	3
2.1 Ort der Leistungserbringung	3
2.2 Supportleistungen.....	3
2.3 Fehlerbeseitigung	5
3. Nicht durch einen Vertrag gedeckte Leistungen.....	6
3.1 Fahrtkosten	6
3.2 Unberechtigte Inanspruchnahme von Leistungen.....	6
3.3 Unberechtigte Änderungen an den Systemen	6
3.4 Änderungen gesetzlicher Rahmenbedingungen.....	6
3.5 Änderungen an den installierten Systemen	6
3.6 Fehlerbeseitigung	7
3.7 Verluste oder Schäden durch Bedienungsfehler	7
3.8 Datenkonvertierungen und Anpassungen.....	7
4. Preise	7
4.1 Allgemein	7
4.2 Arbeiten am Ort des Auftraggebers.....	7
4.3 Nachträgliche Kostensteigerungen	7
4.4 Gebühren und Steuern	7
5. Liefer- und Leistungstermine.....	8
5.1 Allgemeines	8
5.2 Leistungstermine, Service- und Responsezeiten	8
5.3 Terminüberschreitungen.....	8
5.4 Teil- und Vorauslieferungen	8
6. Zahlung.....	8
6.1 Zahlungsmodus.....	8
6.2 Fälligkeit	8
6.3 Überschreitung der Zahlungstermine.....	8
6.4 Aufrechnungsverbot und Zurückhaltung	9
7. Vertragsdauer.....	9

Bernhaupt & Steiner GmbH, A-1010 Wien, Schottenring 33

8. Haftung und Gewährleistung	9
9. Standort	10
10. Urheberrecht und Nutzung für durch den Auftragnehmer erstellte Software	10
10.1. Urheberrecht und Nutzung.....	10
10.2. Anfertigung von Kopien	10
10.3. Interoperabilität	11
11. Loyalität und Abwerbverbot	11
12. DatenschutzGeheimhaltung	11
13. Sonstiges	11
14. Schlußbestimmungen	11
14.1. Rechtsstand	11
14.2. Verkauf an Konsumenten.....	12

1. Vertragsumfang und Gültigkeit

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 Ort der Leistungserbringung

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 Supportleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vertragsgegenständlichen Softwareprogramme entsprechend dem Leistungsumfang der jeweils nachstehenden vertraglich vereinbarten Supportklasse zu erfüllen:

Supportklasse A:

Informationsservice:

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

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 Computersysteme und 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. Den Nachweis über das Auftreten eines solchen Falles führt der Auftragnehmer anhand eines Hotline-Logbuches.

Archivierung und Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme:

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Archivierung der von ihm entwickelten, bzw. installierten 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 zugrunde liegenden Vertrages, dem Auftraggeber zur Verfügung.

Supportklasse B:

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 Programmmodulen 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.

Supportklasse C:

Installation von Programm-Updates:

Der Auftragnehmer übernimmt das Einspielen bzw. Aufsetzen der neuen Programm-Updates auf das vertragsgegenständliche Computersystem.

Problembehandlung vor Ort:

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

2.3 Fehlerbeseitigung

Ein zu behandelnder Fehler liegt vor, wenn das jeweils vertragsgegenständliche Computersystem oder 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 eine Hardwarereparatur, ein Austausch von Hardware, ein Software-Update oder durch sonstige angemessene Ausweichlösungen.

3. Nicht durch einen Vertrag gedeckte Leistungen

3.1 Fahrtkosten

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

3.2 Unberechtigte Inanspruchnahme von Leistungen

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 Unberechtigte Änderungen an den Systemen

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

3.4 Änderungen gesetzlicher Rahmenbedingungen

System- und Programmänderungen aufgrund von Änderungen gesetzlicher Vorschriften, wenn sie eine Änderung der Programmlogik erfordern.

3.5 Änderungen an den installierten Systemen

Der Auftragnehmer wird von allen Verpflichtungen aus dem vorliegenden Vertrag frei, wenn Programmanpassungen, Neuprogrammierungen oder Programmänderungen in den vertragsgegenständlichen Softwareprogrammen ohne vorhergehende Zustimmung des Auftragnehmers Änderungen der installierten und vertragsgegenständlichen Hardwaresysteme durch Austausch, Demontage, Neuinstallation, Installation von zusätzlicher Peripherie Änderungen der Netzwerksysteme inklusive der Verkabelungen, Server und anderer Peripherie von Mitarbeitern des Auftraggebers oder Dritten durchgeführt, oder die installierten Hardware-, Netzwerk- und Softwareprogramme nicht widmungsgemäß verwendet werden.

3.6 Fehlerbeseitigung

Die Beseitigung von durch den Auftraggeber oder Dritten verursachten Fehlern.

3.7 Verluste oder Schäden durch Bedienungsfehler

Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Auftraggeber oder Anwender entstehen.

3.8 Datenkonvertierungen und Anpassungen

Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen, soweit sie über das im Vertrag begründete Maß hinausgehen.

4. Preise

4.1 Allgemein

Die genannten Preise verstehen sich ab Erfüllungsort, in Euro und netto. Allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

4.2 Arbeiten am Ort des Auftraggebers

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 Nachträgliche Kostensteigerungen

Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei nach Vertragsabschluß eintretenden Steigerungen von Lohn- und Materialkosten bzw. sonstigen Kosten und Abgaben, die vertraglich vereinbarten 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 Gebühren und Steuern

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. Liefer- und Leistungstermine

5.1 Allgemeines

Der Auftragnehmer ist grundsätzlich bestrebt, innerhalb angemessener Frist auf die jeweiligen Anfragen des Auftraggebers während der normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers Auskunft zu geben.

5.2 Leistungstermine, Service- und Responsezeiten

Leistungstermine, Service- und Antwortzeiten werden im jeweiligen Vertrag definiert und sind für den Auftragnehmer bindend. Können diese Termine nicht eingehalten werden, ist dies dem Auftraggeber unverzüglich zu melden.

5.3 Terminüberschreitungen

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

5.4 Teil- und Vorauslieferungen

Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig

6. Zahlung

6.1 Zahlungsmodus

Die vereinbarten Pauschalkostenbeträge sind vom Auftraggeber für das Kalenderjahr/Teiljahr im vorhinein zahlbar.

6.2 Fälligkeit

Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen sind 7 Tage nach Fakturdatum ohne Abzug und spesenfrei fällig.

6.3. Überschreitung der Zahlungstermine

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 zustellen.

6.4. Aufrechnungsverbot und Zurückhaltung

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüche oder Bemängelungen zurückzuhalten, bzw. gegen Forderungen an den Auftragnehmer aufzurechnen.

7. Vertragsdauer

Das Vertragsverhältnis beginnt mit Unterzeichnung des Servicevertrages und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Servicevertrag kann unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendervierteljahres von einem der Vertragspartner schriftlich gekündigt werden, frühestens jedoch nach Ablauf des 12. Vertragsmonates. Wenn das vertragsgegenständliche System (Hardware, Netzwerk, Softwaresystem) 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 bereits verrechneten Servicehonorars auf ein vom Auftraggeber bekanntzugebendes österreichisches Bankkonto überwiesen. Die Nichteinhaltung wesentlicher Vertragsbestandteile berechtigt die Vertragspartner zur vorzeitigen fristlosen Auflösung des Vertrages.

8. Haftung und Gewährleistung

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 Mängelbeseitigung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des Auftragnehmers zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.

9. Standort

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 für durch den Auftragnehmer erstellte Software

10.1. Urheberrecht und Nutzung

Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (durch den Auftragnehmer erstellte 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. Anfertigung von Kopien

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.

10.3. Interoperabilität

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 und Abwerbeverbot

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

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

13. Sonstiges

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieser Geschäftsbedingungen nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahe kommt.

14. Schlußbestimmungen

14.1. Rechtsstand

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.

14.2. Verkauf an Konsumenten

Für den Verkauf an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.