

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Grundsätze

1.1 Allgemeine Bedingungen

Allen Lieferungen und Leistungen, die aforms solutions & services GmbH, oder eine ihrer 100% Töchter, namentlich aforms solutions & services AG, Bern und aforms solutions & services AG, Vaduz, als Auftragnehmer (AN) erbringen, liegen ausschließlich die nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zugrunde. Diese werden vom Vertragspartner, dem Auftraggeber (AG), durch Vertrags- bzw. Auftragsunterfertigung, durch Auftragserteilung oder durch widerspruchsfreie Entgegennahme dieser Bedingungen, spätestens aber durch widerspruchsfreie Waren- oder Leistungsannahme (Vertragsabwicklung) – stets auch für etwaige Folgegeschäfte - anerkannt.

Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Einkaufsbedingungen des AG wird hiermit widersprochen. Diese verpflichten den AN selbst dann nicht, wenn der AN diesen nicht noch einmal zusätzlich bei Vertragsabschluss widerspricht. Auch die Übersendung einer Auftragsbestätigung gilt nicht als Anerkenntnis der Bedingungen des AG.

Abänderungen oder Nebenabreden zu diesen AGB bedürfen zu ihrer Gültigkeit einer schriftlichen Bestätigung und gelten nur für den jeweiligen einzelnen Geschäftsfall. Sämtliche aufgrund eines Vertrages zwischen den Parteien abzugebende Erklärungen bedürfen ebenfalls der Schriftform (z. B.: Mängelrüge, Kündigung, etc.). Dem Schriftlichkeitsgebot ist auch entsprochen, wenn Schriftstücke per E-Mail an die jeweils andere Vertragspartei übermittelt werden.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen eines Vertrages nicht berührt. Eine unwirksame Bestimmung gilt als durch eine solche ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt und wirksam ist.

Der AG ist nicht berechtigt die aus Verträgen mit dem AN resultierenden Rechte und Pflichten, ohne vorherige schriftliche Zustimmung des AN an Dritte zu übertragen.

Die Auftragsabwicklung des AN erfolgt mit Hilfe automatischer Datenverarbeitung. Der AG erteilt hiermit seine ausdrückliche Zustimmung zur Verarbeitung der dem AN im Rahmen der vertraglichen Beziehungen bekannt gewordenen und zur Auftragsabwicklung notwendigen Daten.

1.2 Leistungsbeschreibung

Grundlage von Aufträgen ist neben diesen AGB das Angebot bzw. die Leistungsbeschreibung, die der AN aufgrund der ihm vom AG zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet. Das Angebot bzw. die Leistungsbeschreibung ist vor Auftragsbestätigung bzw. Auslieferung der Ware bzw. Erbringung der Leistung vom AG auf Richtigkeit und Vollständigkeit vom AG zu überprüfen. Später auftretende Änderungs- oder Erweiterungswünsche des AG können die vereinbarten Termine ohne nachteilige Rechtsfolgen für den AN verzögern und berechtigen den AN zur gesonderten Verrechnung des daraus resultierenden Mehraufwands.

Mit der Auftragserteilung erklärt der AG, dass das vertragsgegenständliche Angebot bzw. die Leistungsbeschreibung von ihm geprüft wurde und die darin enthaltenen Produkte und Leistungen seinen Anforderungen entsprechen.

Leistungen, die vor einer genaueren Definition, ohne einer solchen oder darüber hinaus erfolgen, sowie Leistungen, die im Angebot bzw. der Leistungsbeschreibung als "nach Aufwand" gekennzeichnet sind, werden nach tatsächlichem Zeitaufwand verrechnet.

Im Gegensatz zum Angebot bzw. der Leistungsbeschreibung sind Werbeaussendungen, Prospektmaterial, Produktinformationen und Äußerungen des AN grundsätzlich unverbindlich.

Der AN warnt und weist ausdrücklich darauf hin, dass es nach dem heutigen Stand der Technik nicht möglich ist, Softwareprogramme völlig frei von Fehlern zu erstellen. Der AN leistet daher bei den von ihm erstellten Softwareprodukten lediglich Gewähr, dass diese gemäß Angebot und Leistungsbeschreibung funktionieren, wenn die Hardware- und Betriebssystemkonfiguration den Empfehlungen des AN entsprechen. Allfällige Fehler werden korrigiert, sofern diese als solche erkennbar und reproduzierbar sind.

1.3 Haftung

Der AN haftet nicht für eine besondere, über die im Auftrag bzw. der Leistungsbeschreibung enthaltene hinausgehende Beschaffenheit, Ertragsfähigkeit und Eignung der Software. Der AG erklärt, über den Vertragsgegenstand vollständig informiert zu sein, und verzichtet auf die Anfechtung des Vertrages wegen Irrtums.

Der AN haftet ausschließlich für Schäden, welche durch ihn bzw. seine Mitarbeiter oder Vertreter durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für durch leichte Fahrlässigkeit verursachte Schäden ist ausgeschlossen.

Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den AG sind ausgeschlossen, soweit sie nicht durch den AN bzw. seine Mitarbeiter oder Vertreter vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurden. In jedem Fall ist eine etwaige Schadenersatzpflicht des AN mit der Höhe des Auftragswertes bzw. der vereinbarten Nutzungsgebühr bei Services für die Dauer eines Vertragsjahres beschränkt.

1.4 Preise, Steuern, Gebühren

Alle Preise verstehen sich, sofern nicht gesondert darauf hingewiesen wird, in Euro ohne Umsatzsteuer. Sie gelten nur für den jeweils vorliegenden Auftrag. Die genannten Preise verstehen sich „ab Geschäftssitz bzw. -stelle des AN“. Allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

Die in Leistungsbeschreibungen angegebenen Preise für Standard-Softwareprodukten und Dienstleistungen sind verbindlich bis zum "Gültig bis"- Datum des Angebotes bzw. der Leistungsbeschreibung. Danach ist der AN berechtigt, eingetretene Steigerungen von Lohn- und Materialkosten bzw. sonstige Kosten und Abgaben in seinen Stundensätzen zu berücksichtigen.

Die neuen Stundensätze müssen dem AG mindestens ein Monat vor ihrer erstmaligen Anwendung bekannt gegeben werden. Solche Erhöhungen gelten vom AG von vornherein als akzeptiert, wenn sie nicht mehr als 5% jährlich betragen.

Dienstleistungen, die der AN über den ursprünglich vereinbarten Umfang hinaus auf Wunsch des AG erbringt, werden zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung aktuell gültigen Stundensätzen des AN monatlich unter Nachweis der erbrachten Leistungen abgerechnet.

Dienstleistungen werden innerhalb der normalen Arbeitszeit des AN erbracht. Erfolgt ausnahmsweise und auf Wunsch des AG eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit, werden die dadurch anfallenden Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt. Die genaue Regelung ist im Auftrag bzw. in der Leistungsbeschreibung definiert.

Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem AG gesondert in Rechnung gestellt. Die genaue Regelung ist im Auftrag bzw. in der Leistungsbeschreibung definiert.

Der AN ist berechtigt, die vertraglich vereinbarten Entgelte jährlich per 01.01. anzupassen. Die Anpassung erfolgt je nach vertraglicher Vereinbarung entweder auf Basis der kollektivvertraglichen Lohn- und Gehaltserhöhungen auf Mindestgehälter oder auf Grundlage des österreichischen Verbraucherpreisindex.

Für Kunden, deren Preisanpassung an den IT-Kollektivvertrag gebunden ist, richtet sich die jährliche Preisanpassung nach dem Prozentsatz der kollektivvertraglichen Erhöhung. Maßgeblich ist jene Anpassung, die für das jeweilige Kalenderjahr gilt.

Für AG die an den Verbraucherpreisindex gebunden sind, erfolgt die jährliche Preisanpassung in Höhe des VPI gegenüber dem Vergleichsmonat des Vorjahres. Der Berechnungszeitraum erstreckt sich immer vom Oktober des Vorjahres bis Oktober des laufenden Jahres. Grundlage ist die von der Statistik Austria veröffentlichten Indexzahl für den Verbraucherpreisindex 2005.

Sonderregelung bei verzögerter Kollektivvertraglichen Einigung.

Sollten bis 15. Jänner des jeweiligen Verrechnungszeitraums keine neuen kollektivvertraglichen Abschlüsse veröffentlicht worden sein, erfolgt die Preisanpassung für diesen Zeitraum ersatzweise nach dem Verbraucherpreisindex (siehe Oben). Sobald ein entsprechender Kollektivvertragsabschluss nachträglich erfolgt, bleibt eine rückwirkende Preisanpassung ausgeschlossen.

Der AN informiert den AG mindestens 4 Wochen vor Wirksamwerden der Anpassung schriftlich. Die angepassten Preise gelten ab dem nächsten Abrechnungszeitraum als vereinbart.

1.5 Zahlung

Der AN wird Softwarelizenzen bei Erstellung bzw. Lieferung in Rechnung stellen, Dienstleistungen werden einmal monatlich abgerechnet. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten bzw. Programm-Module umfassen, ist der AN berechtigt, Teillieferungen durchzuführen bzw. Teilrechnungen zu legen.

Jährliche Nutzungsentgelte sind zu Anfang jedes Kalenderjahres zu entrichten. Nutzungsentgelte für Teiljahre werden aliquot in Rechnung gestellt.

Sofern nicht gesondert vereinbart, sind die vom AN gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer spätestens 20 Tage ab

Fakturererhalt, ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Dies gilt auch für Teilrechnungen.

Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsziele bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung und Aufrechterhaltung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den AN. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungsziele berechtigt den AN, die laufenden Arbeiten bzw. Leistungen binnen einer Woche nach schriftlichem Hinweis einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom AG zu tragen.

Bei Überschreiten des Zahlungszieles, bei Annahmeverzug und Terminverlust gelten die gesetzlichen Verzugszinsen. Im Fall der Säumnis ist der AG verpflichtet, neben den Verzugszinsen auch sämtliche gerichtlichen und außergerichtlichen Betreibungskosten zu ersetzen.

Werden die Zahlungsbedingungen nicht eingehalten oder Umstände bekannt, die nach dem kaufmännischen Ermessen des AN geeignet sind, die Kreditwürdigkeit des AG zu mindern, berechtigt dies den AN, für noch ausstehende Lieferungen vor Leistungserbringung Vorauszahlungen zu verlangen.

Mit schuldbefreiender Wirkung können Zahlungen nur an den AN direkt geleistet werden. Stehen mehrere Forderungen gegen den AG offen, so werden Zahlungen des AG unabhängig von der Widmung zuerst auf die jeweils älteste Forderung angerechnet. Die Anrechnung erfolgt stets zunächst auf allfällige Kosten, dann auf die Zinsen und zuletzt auf die Hauptforderung.

Ein Aufrechnungsrecht steht dem AG nur in Ansehung anerkannter oder rechtskräftig festgestellter Forderungen zu. Alle vom AN gelieferten Waren bleiben bis zu deren vollständiger Bezahlung sein Eigentum.

1.6 Termine und Rücktrittsrecht

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

Die angestrebten Erfüllungstermine können jedoch nur dann eingehalten werden, wenn der AG zu den vom AN angegebenen Terminen alle notwendigen Arbeiten und Unterlagen vollständig, insbesondere die von ihm akzeptierten Leistungsbeschreibungen und Ausarbeitungen 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 AN nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug des AN führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der AG.

Unvorhersehbare, unerwartete Ereignisse, wie z.B. höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Streik, Naturkatastrophen, Ausfall/Verzögerung von Vorlieferanten, gestatten beiden Vertragspartnern die Neufestsetzung von Terminen.

Für den Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit aus alleinigem Verschulden des AN ist der AG berechtigt, unter angemessener, mindestens jedoch 14-tägiger schriftlicher Nachfristsetzung vom betreffenden Auftrag zurückzutreten, wenn auch innerhalb der Nachfrist die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird.

Ein Rücktritt des AG von bereits erbrachten Teillieferungen und -leistungen ist jedoch ausgeschlossen.

1.7 Geheimhaltung und Datenschutz

Der AG ist berechtigt, Dritte über die Qualitäten und Vorteile der Softwareprodukte zu informieren. Mit Ausnahme solcher ausschließlicher Referenzinformationen an Dritte ist der AG jedoch zur strikten Geheimhaltung der Softwareprodukte sowie sämtlicher Komponenten und Teile der Softwareprodukte, sämtlichen Softwareprodukts, sämtlicher Dokumentationen, sämtlicher Arbeitsergebnisse und des dem AG zugänglich werdenden produkt-spezifischen Know-how verpflichtet.

Der AG ist weiters verpflichtet, Softwareprodukte vor jeder über den Lizenzvertrag hinausgehenden Nutzung, und zwar auch durch Dienstnehmer, Mitarbeiter und Beauftragte des AG sowie vor jedweder Weitergabe und insbesondere gegen unbefugten Zugriff zu schützen.

Voranstehende Geheimhaltungspflichten, Zugriffsschutzpflichten und Weitergabeverbote gelten auch über das Ende des Vertrages hinaus. Geheimhaltungsverpflichtungen aufgrund gesonderter Geheimhaltungsvereinbarungen zwischen dem AG und dem AN bleiben bestehen und werden durch den Lizenzvertrag und diese Lizenzbedingungen nicht berührt.

Der AG verpflichtet sich, für Maßnahmen der Datensicherheit sowie für die Einhaltung von gesetzlichen oder sonstigen Aufbewahrungspflichten und weiters für die Einhaltung der Datenschutzvorschriften selbst Sorge zu tragen. Der AN übernimmt keine Haftung für Datensicherheit oder Datenwiederherstellung.

Ermöglicht der Einsatz des Softwareproduktes beim AG die Verwendung von sensiblen Daten (Verarbeitung oder Übermittlung von sensiblen Daten), ist der AG auf eigene Verantwortung und eigene Kosten verpflichtet, die den diesbezüglichen Datenschutzvorschriften entsprechenden besonderen Maßnahmen der Datensicherheit und des Datenschutzes durchzuführen. Der AN übernimmt in diesem Zusammenhang keine Haftung für eine nicht den Datenschutzvorschriften entsprechende Verwendung sensibler Daten.

Der AN verpflichtet seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß §15 Datenschutzgesetz 2000 einzuhalten. Beide Vertragspartner verpflichten sich, über den Inhalt der vertraglichen Vereinbarungen und sämtliche interne Informationen und Daten des anderen Vertragspartners, die ihnen im Zuge der Zusammenarbeit bekannt werden, Stillschweigen gegenüber Dritten zu bewahren. Dies gilt auch unbeschränkt für die Zeit nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

Jede Veröffentlichung von Arbeitsergebnissen durch einen der Vertragspartner, die über die Tatsache der Auftragserteilung und deren elementare Parameter (Firmenname und Adresse, grobe Auflistung der abzudeckenden Anwendungsbereiche, ungefähre Anzahl Anwender etc.) hinausgeht, erfordert die nachweisliche Zustimmung des anderen Vertragspartners.

1.8 Rechtswahl und Gerichtsstand

Es gilt ausschließlich formelles und materielles österreichisches Recht als vereinbart. Erfüllungsort für sämtliche Verpflichtungen des AN ist der Sitz der Gesellschaft. Für sämtliche Rechtsstreitigkeiten über das Bestehen oder Nicht-Bestehen eines Vertragsverhältnisses und für sämtliche Rechtsstreitigkeiten aus einem solchen Vertragsverhältnis vereinbaren die Parteien die Zuständigkeit des für den ersten Bezirk der Stadt Wien sachlich zuständigen Gerichtes. Nach Wahl des AN kann der AG jedoch auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand geklagt werden.

Bedingungen für Standard-Softwareprodukte

Diese Lizenzbedingungen gelten für jeden zwischen dem AG und AN abgeschlossenen Vertrag über die Lizenzierung von Standard-Softwareprodukten und jede Nutzung dieser Softwareprodukte durch den AG und bilden einen integrierten Bestandteil des Vertrages. Die Standardprodukte des AN sind auf dessen Homepage unter „Produkte“ aufgeführt.

1.9 Generelle Bedingungen

Die Eigenschaften und Funktionen von Standard-Softwareprodukten sind im Benutzer-WIKI und in der Produktbeschreibung vom AN abschließend definiert. Die Nutzung von Standard-Softwareprodukten setzt den Einsatz von geeigneter Hardware und neben dem Standard-Softwareprodukt zu installierender Software voraus, den der AG auf eigene Verantwortung und Kosten sicherstellt. Ausgenommen davon ist die Nutzung von Softwareprodukten als Service. Hierbei stellt der AN die Betriebsinfrastruktur bereit.

Der AG hat sich vor Bestellung, Lizenzwerb, Installation und Nutzung der Standard-Softwareprodukte über deren Leistungs- und Funktionsumfang sowie Preise informiert.

Diese Lizenzbedingungen sind auf jede Bestellung, jeden Lizenzwerb, jede Installation und jede Nutzung der Standard-Softwareprodukte anzuwenden.

Einführung, Support, Schulung, Wartung und Dienstleistungen für Standard-Softwareprodukte sind nicht Gegenstand des Lizenzvertrages. Der AG kann den AN mit solchen Leistungen gesondert und entgeltpflichtig beauftragen.

1.10 Lizenzumfang und Lizenzerteilung für Standard-Softwareprodukte

Die vom AN dem AG erteilte Lizenz umfasst das Standard-Softwareprodukt nur in der Version und im Lizenzmodell gemäß der im Angebot ausgeführten Formulierung. Der AG erwirbt eine durch diese Lizenzbedingungen abschließend geregelte Werknutzungsbewilligung an demjenigen Softwareprodukt für den die jeweilige Lizenz dem AG das Zugriffsrecht einräumt.

Die Werknutzungsbewilligung umfasst auch die zu diesem Softwareprodukt gehörige Dokumentation. Alle anderen Teile des Softwareproduktes sind nicht Lizenzgegenstand. Alle Rechte an den Standard-Softwareprodukten verbleiben uneingeschränkt beim AN.

Der AN räumt dem AG das nicht ausschließliche, unübertragbare und nach beiden folgenden Kriterien beschränkte Nutzungsrecht am jeweiligen Softwareprodukt ein:

- Für die im Angebot bestimmten Organisationseinheiten des AG für deren jeweils dort angegebenen Funktionsbereich
- Für die im Angebot bestimmten Softwareprodukte in der dort angeführten Version und im dort angeführten Lizenzmodell

Diese beiden Kriterien sind abschließend. Jede darüber hinausgehende Nutzung von Standard-Softwareprodukten erfordert einen zusätzlichen Lizenzwerb durch den AG.

Die Lizenz wird dem AG auf unbestimmte Zeit erteilt. Die Lizenz erlischt mit Beendigung des Nutzungsrechts.

Der Lizenzwerb gilt für im Angebot bestimmten Organisationseinheiten des AG und ggf. für deren dort angegebenen Funktionsbereich zum Zeitpunkt des Lizenzvertragsabschlusses. Änderungen der Organisationseinheiten des AG und/oder deren Funktionsbereichs erweitern die Lizenz nicht.

Die Erteilung der Lizenz wird erst mit der vollständigen Bezahlung der dem Lizenzvertrag entsprechenden Lizenzentgelte rechtswirksam.

Die Erteilung von Probe- oder Testlizenzen an den AG begründet keinen Anspruch auf Lizenzvertragsabschluss oder eine über die Probe- bzw. Testzeit hinausgehende Nutzung von Standard-Softwareprodukten.

Unter der Voraussetzung rechtswirksamer Lizenzerteilung erhält der AG den Zugriff auf den vom jeweiligen Lizenzmodell bestimmten Softwareprodukt und die zugehörige Dokumentation. Mit dem Verfügbarmachen dieses Softwareprodukts samt Dokumentation für den AG hat der AN seine Lieferverpflichtung aufgrund des Lizenzvertrages erfüllt.

Ab dem Verfügbarwerden der Standard-Softwareprodukte für den AG fallen alle weiteren Erfordernisse für den Betrieb von Standard-Softwareprodukten in den ausschließlichen Verantwortungs- und Wirkungsbereich des AG.

1.11 Lizenzentgelt für Standard-Softwareprodukte

Für jede Nutzung von Standard-Softwareprodukten ist das im Angebot bestimmte Lizenzentgelt an den AN zu bezahlen. Der AG ist zur Lizenzentgeltzahlung vor Nutzungsbeginn verpflichtet.

Nutzt der AG Softwareprodukte oder Lizenzmodelle über den im Lizenzvertrag festgelegten Lizenzumfang hinaus, ist der AN berechtigt, für diese Nutzung vom AG nachträglich zusätzliches Lizenzentgelt zu verlangen. Die Höhe dieses zusätzlichen Lizenzentgelts richtet sich nach der im Nutzungszeitraum gültigen Standard-Softwareprodukt Preisliste. Der AG wird dem AN dazu Auskunft über die genutzten Softwareprodukte und Lizenzmodelle erteilen.

1.12 Installation und Abnahme für Standard-Softwareprodukte

Im Falle der Installation der Software durch den AN hat der AG auf eigene Kosten dafür Sorge zu tragen, dass zum Zeitpunkt der Installation alle nötigen Vorkehrungen getroffen sind, um eine problemlose Installation durch den AN zu ermöglichen. Etwaige durch die Verletzung dieser Pflicht entstehende Kosten sind durch den AG zu tragen.

Die Abnahme der ausgelieferten Software und Unterlagen erfolgt durch eine vom AN durchgeführte Funktionsvorführung der Software bzw. des Services. Die Übergabe ist erfolgt, wenn die Software bei einem Testlauf den im Auftrag bzw. den in der Leistungsbeschreibung festgelegten Spezifikationen entspricht.

Geringfügige Mängel, die die Einsatzfähigkeit des Liefergegenstandes gemäß der im Angebot bzw. der Leistungsbeschreibung festgehaltenen Eigenschaften nicht beeinträchtigen, berechtigen den AG nicht zu einer Verweigerung der Abnahme.

Für den Fall, dass die Abnahme der Software bzw. des Services innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Auslieferung aus Gründen, die der AG zu vertreten hat, nicht durchgeführt wird, gilt die Software mit Verstreichen dieser Frist als abgenommen. Eine produktive Nutzung der Software bzw. des Services gilt jedenfalls als Abnahme.

Mit der Abnahme der Software und der sonstigen Leistungen durch den AG ist die Gefahr endgültig auf diesen übergegangen.

1.13 Nutzungsbedingungen für Standard-Softwareprodukte

Urheberrechte, Eigentumsrechte, gewerbliche Schutzrechte und alle sonstigen Rechte an Standard-Softwareprodukten stehen ausschließlich dem AN zu. Dieselben Rechte erwirbt der AN an allen Zusatzentwicklungen zu Standard-Softwareprodukten.

Standard-Softwareprodukte in diesem Sinn und damit die zu Gunsten des AN geschützten Rechte umfassen sämtlichen Softwareprodukt, Konfigurationsdateien, sämtliche Dokumentationen und sämtliche Arbeitsergebnisse des AN. Dieser Schutz erstreckt sich auch auf sämtliche künftige Änderungen und Erweiterungen von Standard-Softwareprodukten.

Die Standard-Softwareprodukte beinhalten Open Source Software. Diesbezüglich gelten die von den diese Software jeweils zugänglich machenden Organisationen festgelegten Rechte und Pflichten.

Der AG anerkennt die in den vorstehenden Absätzen angeführten Rechte des AN an den Softwareprodukten und der Organisationen an der Open Source Software. Der AG wird kein Verhalten setzen, das diese Rechte gefährdet, einschränkt oder beeinträchtigt. Ebenso wird er die von diesen Organisationen festgelegten Pflichten erfüllen.

Die Standard-Softwareprodukte und die darin enthaltene Open Source Software sind aufgrund von Gesetzen und internationalen Übereinkommen geschützt. Der AG wird jedes Verhalten unterlassen, das diesen Schutz verletzt und verpflichtet sich, den AN im Zusammenhang mit einer Schutzverletzung schad- und klaglos zu halten.

Der AG ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung des AN nicht berechtigt, die Lizenz oder sonstige Rechte aus dem Lizenzvertrag an andere Organisationseinheiten oder Dritte zu übertragen, Unterlizenzen zu erteilen oder sonstige Rechte aus diesem Lizenzvertrag abzutreten, oder für andere Funktionsbereiche oder Organisationseinheiten oder für sonstige Zwecke zur Nutzung zu überlassen.

Der AG trägt das Risiko und die Verantwortung für den Einsatz des Softwareproduktes in der vom AG bzw. seiner dafür zuständigen Organisationseinheit dafür ausgewählten Betriebsumgebung. Vor Einsatz des Softwareproduktes überzeugt sich der AG selbst und ohne Anspruch auf Mitwirkung des AN von der Eignung des Softwareproduktes für jene Abläufe, für die der AG das Softwareprodukt einzusetzen beabsichtigt. Der AG wird Softwareprodukte nicht für Abläufe einsetzen, die mit Gefahren und Risiken für Personen und Sachen in Zusammenhang stehen.

Der AG verpflichtet sich, vor Installation, Zugriff und Nutzung von Softwareprodukten diese Lizenzbedingungen auf seine Dienstnehmer, Mitarbeiter und Beauftragte in dem diese betreffenden Umfang rechtswirksam zu überbinden. Der AG wird dem AN diese Überbindung auf Verlangen nachweisen.

Der AG erteilt dem AN seine Zustimmung, den Einsatz von Softwareprodukten beim AG in der Referenzliste und Projektreferenzliste des AN anzuführen, den Softwareprodukt-Einsatz beim AG in Referenzprojektbeschreibungen, in Vorträgen und in Konferenzen darzustellen.

Das Recht der Vervielfältigung der Software zum Einsatz im vereinbarten Lizenzbereich wird dem AG ausdrücklich zugesprochen. Dieser Schutz umfasst sämtliche Softwareprodukte, Konfigurationsdateien, sämtliche Dokumentation (Beschreibungen, Handbücher, technische Spezifikationen, etc.) und sämtliche Arbeitsergebnisse des AN.

Der AG verpflichtet sich, es zu unterlassen, Softwareprodukte zu verändern, zu übersetzen, einem Reverse Engineering-Verfahren zu unterziehen, zu dekompile, zu disassemblieren oder Derivative, auf einem Softwareprodukt oder dessen interner Struktur basierende Programme zu entwickeln. Davon ausgenommen sind folgende AG-Rechte:

- Das Recht der Dekompilierung im gesetzlich unverzichtbaren Umfang (§ 40e UrhG).
- Die Verwendung von gekennzeichneten Programmierschnittstellen.
- Die Verwendung des Softwareproduktes in dem (allenfalls) Angebot zusätzlich ausgewiesenen Umfang.

Weiters verpflichtet sich der AG, es zu unterlassen, das Softwareprodukt oder Teile davon zu vermieten, zu verpachten, sonst zur Nutzung weiter zu überlassen, ein Sicherungsrecht daran zu bestellen, andere Rechte am Softwareprodukt zu übertragen, das Softwareprodukt weiter zu vertreiben, mit einem Pfand zu belasten, zu verkaufen, eine Unterlizenz am Softwareprodukt zu erteilen, das Softwareprodukt zu verleihen oder sonstige Rechte am Softwareprodukt oder Teilen davon zu übertragen.

Die Anpassung, Weiterentwicklung, Erweiterung oder sonstige Änderung von Softwareprodukten und das Programmieren von Schnittstellen ist nicht Lizenzgegenstand. Der AG erwirbt gegenüber dem AN auch keinen Anspruch auf Erbringung solcher Leistungen.

Wird ein Softwareprodukt in angepasster, weiterentwickelter und/oder sonst geänderter Release lieferbar, ist zu deren Nutzung durch den AG der Abschluss eines Wartungsvertrages und/oder eines die Softwareanpassung, -weiterentwicklung, -erweiterung und/oder -änderung umfassenden gesonderten Vertragsverhältnisses mit dem AN erforderlich. Mit Abschluss des Lizenzvertrages erwirbt der AG keinen Anspruch auf Abschluss eines solchen gesonderten Vertragsverhältnisses.

Die Schaffung und Aufrechterhaltung der technischen, organisatorischen, wirtschaftlichen und rechtlichen Voraussetzungen und Bedingungen für die Installation, die Nutzung und den Betrieb des Softwareproduktes obliegen dem AG. Der AN hat zum Zweck der Überprüfung der Einhaltung dieser Lizenzbedingungen das Auskunftsrecht und Kontrollrecht gegenüber dem AG im Umfang der für Softwareprodukte eingesetzten Systeme, Systemteile und Komponenten einschließlich der Entwicklungs- bzw. Testumgebung.

1.14 Dauer und Beendigung des Nutzungsrechts

Die Lizenzbedingungen berechtigen den AG zur Nutzung des Softwareproduktes im lizenzierten Umfang auf unbestimmte Zeit. Der AN ist berechtigt, die Lizenz am Softwareprodukt und deren Nutzung durch den AG aus wichtigem Grund zur Gänze und mit sofortiger Wirkung aufzulösen. Ein solcher wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- der AG trotz zumindest einmaliger schriftlicher Abmahnung wesentliche Bestimmungen des Lizenzvertrages und/oder dieser Lizenzbedingungen verletzt
- oder der AG das Softwareprodukt außerhalb der im vereinbarten Einsatzbereich nutzt

Im Fall der Beendigung der Nutzung ist der AG verpflichtet, alle Komponenten und Teile der Softwareprodukte von sämtlichen Rechnern (einschließlich der Entwicklungs- bzw. Testumgebung) unwiederbringlich und vollständig zu entfernen (zu löschen) und sämtliche Dokumentationen und Arbeitsergebnisse der AN unverzüglich an diese herauszugeben oder – auf Verlangen der AN – zu vernichten.

1.15 Gewährleistung und Haftungsausschluss

Der AN gewährleistet dem AG, dass das Softwareprodukt die vom AN im Benutzerhandbuch und in der Produktbeschreibung abschließend angeführten Eigenschaften und Funktionen aufweist, von betriebsbehindernden Mängeln frei ist und unter den vom AN schriftlich bestätigten Systemvoraussetzungen lauffähig ist.

Der AN übernimmt keine Gewährleistung für Fehler und Mängel der vom AG für das Standard-Softwareprodukt benutzten Hardware, Betriebssystemsoftware oder sonstigen gemeinsam mit dem Standard-Softwareprodukt vom AG eingesetzten Software. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate und beginnt mit dem Verfügbarmachen des Standard-Softwareproduktes für den AG.

Soweit betriebsbehindernde Mängel am Standard-Softwareprodukt auftreten, sind diese vom AG binnen einer Ausschlussfrist von 14 Tagen schriftlich unter Einschluss einer vollständigen, zur Fehlerreproduktion ausreichenden Dokumentation an den AN zu melden. Auch darüber hinaus ist der AG verpflichtet, an der Fehlerbehebung mitzuwirken, dem AN bei der Fehlerbehebung zu unterstützen und die dazu erforderlichen technischen und personellen Voraussetzungen sicher zu stellen.

1.16 Haftungsbeschränkungen und Verjährung

Schadenersatzansprüche gegen den AN und dessen Erfüllungsgehilfen sind ausgeschlossen, soweit der AG nicht

nachweist, dass sie auf vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten zurückzuführen sind.

Die Haftung für Schäden aufgrund höherer Gewalt, für allfällige Folgeschäden, unterbleibenden Nutzen, entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden, Ansprüche Dritter sowie Gewährleistung und Haftung für Mängel, Fehler, Funktionsstörungen, Unterbrechungen und Aufwände, die auf Eingriffe, Einwirkungen oder Änderungen seitens der AG oder Dritter zurückzuführen sind, weiters für Fehler und Mängel im Zusammenhang mit der Nutzung von Java, anderer nicht vom AN lizenzierter Software und den Einsatz von Open Source Software, ist ausgeschlossen.

Der Höhe nach sind Haftungs- und Schadenersatzansprüche des AG gegen den AN jedenfalls mit den vom AG tatsächlich bezahlten Lizenzentgelten und insgesamt jedenfalls mit einem Höchstbetrag von EUR 50.000,00 für sämtliche Verträge zwischen dem AG und AN zusammengekommen begrenzt.

Die Rückzahlung von Lizenzentgelten an den AG ist in jedem Fall ausgeschlossen, ebenfalls eine Rückzahlung aus dem Titel Preisminderung.

Haftungsansprüche und sonstige Ansprüche gegen den AN verjähren mit Ablauf von zwei Jahren ab Lizenzvertragsabschluss.

1.17 Rechte Dritter und Haftungsbeschränkung

Infolge der von den die Open Source Software zugänglich machenden Organisationen vorgegebenen Nutzungsbedingungen an der im Softwareprodukt enthaltenen Open Source Software anerkennt der AG folgende Zusatzbedingungen:

Die Software wird geliefert „wie sie ist“, sämtliche ausdrückliche oder implizite Garantien für die Verwertbarkeit und Eignung der Software für einen bestimmten Zweck sind ausgeschlossen. In keinem Fall haftet die Organisation oder ihre Zulieferer für irgendeinen direkten, indirekten, zufälligen, besonderen, ausnahmsweise eintretenden Schaden oder Folgeschaden (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Sicherstellung für Ersatzprodukte oder Dienstleistungen, Verlust der Gebrauchsfähigkeit, Datenverlust oder entgangenen Gewinn oder Betriebsunterbrechung), wie immer ein solcher Schaden verursacht und unter welcher Voraussetzung immer eine solche Haftung, entweder durch Vertrag oder durch Gesetz (einschließlich Fahrlässigkeit) begründet sein mag, sollte in irgendeiner Weise durch die Verwendung dieser Software Schaden entstehen; dies gilt auch dann, wenn auf die Möglichkeit eines solchen Schadens hingewiesen worden ist.

2 Bedingungen für Individualsoftware und Services

Diese Lizenzbedingungen gelten für jeden zwischen dem AG und AN abgeschlossenen Vertrag über die Lizenzierung von individuell auf Auftrag des AG durch den AN erstellten Softwareprodukten und jede Nutzung dieser Softwareprodukte durch den AG und bilden einen Bestandteil des Vertrages.

2.1 Gewährleistung

Der AN übernimmt die Gewährleistung, dass für die Dauer von 6 Monaten, ab der Abnahme die gelieferte Software bzw. für die vereinbarte Nutzungsdauer das Service entsprechend der Beschreibung im Auftrag bzw. der Leistungsbeschreibung funktionsfähig ist. Ein relevanter Fehler in der überlassenen Software bzw. Service liegt dann vor, wenn die Funktion der Software bzw. des Services von der im Auftrag bzw. in der Leistungsbeschreibung festgelegten Weise nicht unwesentlich abweicht und dieser Fehler vom AG reproduzierbar ist. Der AG verpflichtet sich binnen 7 Tagen ab Auftreten eines Fehlers bei sonstigem Anspruchsverlust eine schriftliche Mängelrüge zu erheben.

Die Wahl der Fehlerbeseitigung erfolgt durch den AN gemäß den technischen Erfordernissen beim AG oder am Einsatzort der Software. Der AN kann nach seiner Wahl diese Fehler entweder ohne Berechnung individuell beseitigen oder durch Lieferung einer verbesserten Programmversion oder durch Hinweise zur Beseitigung oder zum Umgehen der Auswirkungen des Fehlers berichtigen.

Der AG verpflichtet sich, ohne Berechnung dem AN die zur etwaigen Mängelbeseitigung erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben. Der AG stellt dazu nach Absprache mit dem AN die Rechnersysteme und Peripheriegeräte im ausreichenden Umfang ohne Berechnung zur Verfügung. Reisekosten und Reisespesen des AN gehen zu Lasten des AG, wenn der Einsatzort im Ausland liegt, oder wenn der AG die Fehlerbeseitigung im Inland ausdrücklich am Einsatzort der Software wünscht, ohne dass dies nach Ansicht des AN technisch notwendig ist.

Verweigert der AG die Mitwirkung an Fehlerbeseitigungsmaßnahmen, so ist der AN von seiner Verpflichtung zur Fehlerbeseitigung befreit. Die Berechtigung zur Vornahme von Ersatzvornahmen wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Der AN ist in keinem Fall verpflichtet, Source- oder Maschinencodes an den AG oder an Dritte weiterzugeben.

Die Verpflichtung zur Fehlerbehebung entfällt auch hinsichtlich solcher Fehler, die vom AG selbst oder von Dritten durch Eingriffe in die Software oder Fehlbedienungen hervorgerufen wurden, es sei denn, der AG weist nach, dass diese Eingriffe für den Fehler nicht ursächlich sind, oder dass sie vom AN veranlasst wurden.

Wird seitens des AN nachgewiesen, dass kein Fehler der Software vorlag, so gehen sämtliche Aufwendungen für die Fehler-Suche und -Behebung zu Lasten des AG.

Der AG hat das Recht, bei Fehlschlagen der Mängelbeseitigung (Modifikation oder Ersatzlieferung) die Herabsetzung des Nutzungsentgeltes zu verlangen oder den Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzukündigen.

Für Standard-Softwareprodukte des AN gelten die Bestimmungen zur Gewährleistung aus Lizenzbedingungen für Standard-Softwareprodukte.

2.2 Urheber- und Nutzungsrechte

Der AN gewährt dem AG nach vollständiger Bezahlung der dafür vereinbarten Entgelte das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht zur Nutzung der im Auftrag bzw. der Leistungsbeschreibung angeführten und dort näher beschriebenen Software bzw. Service für die vereinbarte Dauer.

Eine Verbreitung des Vertragsgegenstandes durch den AG wird ausgeschlossen. Durch eine Mitwirkung des AG bei der Herstellung der vertragsgegenständlichen Software werden keine, über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung hinausgehenden Rechte welcher Art auch immer vom AG erworben.

Sämtliche Urheberrechte oder sonstigen Rechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Services, Dokumentationen etc.) stehen ausschließlich dem AN bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der AG erhält ausschließlich das Recht, die Software nach vertragsgemäßer Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken und nur für die im Auftrag bzw. in der Leistungsbeschreibung spezifizierte Hardware/Betriebssysteme und im vereinbarten Ausmaß zu verwenden. Sollte der AG mit der vertragsgemäßen Bezahlung trotz zweimaliger Mahnung in Verzug sein, so verpflichtet er sich schon jetzt, ab schriftlicher Aufforderung durch den AN die Nutzung der Software bzw. des Service zu unterlassen.

Für Standard-Softwareprodukte des AN gelten die Bestimmungen zu Urheber- und Nutzungsrechten aus den Lizenzbedingungen für Standard-Softwareprodukte. Jede Verletzung der Urheberrechte oder sonstiger Rechte des AN oder des Lizenzgebers kann Schadenersatzansprüche nach sich ziehen, wobei in diesem Fall volle Genugtuung zu leisten ist. Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem AG unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein diesbezügliches ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke der jeweiligen Rechteinhaber in diese Kopien unverändert mit übertragen werden.

3 Bedingungen für die Wartung

Diese Wartungsbedingungen bilden einen integrierten Bestandteil des zwischen dem AG und dem AN abgeschlossenen Wartungsvertrages über ein Standard-Softwareprodukt des AN oder eine individuell für den AG vom AN erstellte Software (Individual-Software).

3.1 Generelle Bedingungen

Diese Wartungsbedingungen gelten für sämtliche laut Angebot und Auftrag unter Wartung genommenen Standard- und Individual-Softwareprodukte.

Die Anwendung von Geschäfts- und Vertragsbedingungen des AG ist ausgeschlossen. Dies gilt auch dann, wenn AN Wartungsleistungen und/oder zusätzliche Dienstleistungen in Kenntnis von Geschäfts- und Vertragsbedingungen des AG vorbehaltlos oder unwidersprochen erbringt.

Der AN empfiehlt dem AG grundsätzlich alle Standard-Softwareprodukte und die Basisinfrastruktur vom AN installieren und konfigurieren zu lassen, sowie auf aktuellem Releasestand halten zu lassen.

3.2 Wartungsgegenstand

Die Wartung umfasst die gemäß Angebot unter Wartung genommenen Softwareprodukte (kurz Wartungsgegenstand). Gewartet wird der Wartungsgegenstand beginnend mit der im Angebot ausgewiesenen Laufzeit.

Der Wartungsgegenstand wird um die vom AN jeweils zuletzt verfügbar gemachte Release (Major-Release, Minor Release) automatisch (ohne Erfordernis einer Zusatzvereinbarung) erweitert. Eine Erweiterung um die vom AN jeweils zuletzt verfügbar gemachten Major Release erfolgt nur, wenn dies laut Wartungsangebot ausdrücklich vereinbart ist (All-In Wartung).

Nicht zum Wartungsgegenstand gehören Hardware, Betriebssysteme, Netzwerk-Software, Kommunikationssoftware, Basisinfrastruktur (Tomcat, Java, Datenbank), Module für Onlineapplikationen, sonstige außerhalb bzw. neben den Softwareprodukten genutzte Software und Schnittstellensoftware, soweit sie nicht gemäß Produktbeschreibung und Benutzerhandbuch zum Standard-Softwareprodukt gehört.

Der Wartungsgegenstand umfasst jeweils nur die vom AN verfügbar gemachte letzte und vorletzte Major-Release eines Standard-Softwareproduktes. Davor verfügbar gemachte Releases scheiden aus der Wartung aus. Diese Abgrenzung bezieht sich nur auf Major Releases.

Funktionen und Änderungen, die durch im Rahmen der Wartung verfügbar gemachte Programmupdates, Minor Releases und/oder Major Releases für den AG verfügbar werden, sind vom AG zu übernehmen und werden Teil des Wartungsgegenstandes.

3.3 Wartungsleistungen

Der AN erbringt aufgrund des Wartungsvertrages folgende Wartungsleistungen:

- Helpdesk als Meldestelle für den First Level Support des AG
- Analyse und Klärung der vom First Level Support des AG gemeldeten Fehler und Störungen im laufenden Betrieb
- Behebung der vom First Level Support des AG gemeldeten Fehler und Störungen
- Verfügbarmachen von Programmupdates und Minor Releases des Standard-Softwareproduktes für den AG
- Verfügbarmachen von Major Releases, sofern die Wartung mit Major Releases für das jeweilige Softwareprodukt beauftragt ist

Der AN bestimmt nach eigenem Ermessen Art und Inhalt der Änderungen in Programmupdates und Minor Releases sowie den Zeitpunkt, ab dem der AN das Programmupdate bzw. die Minor Release für den AG zur Implementierung verfügbar macht.

Ergibt die Analyse und Klärung gemeldeter Fehler und/oder Störungen deren Ursache im Bereich des AG, sind die Leistungen der AN für Analyse und Klärung zusatzentgeltpflichtig und vom AG nach dem aus der Preisliste ersichtlichen Standardstundensatz zu bezahlen.

3.4 Wartungszeiten

Wartung durch telefonische Unterstützung am Helpdesk wird ausschließlich in folgenden Wartungszeiten erbracht:

Montag – Freitag, 8:00 – 17:00 Uhr ausgenommen gesetzliche Feiertage in Wien/Österreich

Der AG benennt dem AN einen oder mehrere Ansprechpartner für Fehlermeldungen. Der AG wird Fehlermeldungen ausschließlich an der vom AN dafür genannten Meldestelle einbringen. Meldestelle ist grundsätzlich der Helpdesk. Der AN kann dem AG jedoch eine andere Meldestelle nennen.

Jeder Fehler muss vom AG so beschrieben und dokumentiert sein, dass der Fehler für den AN nachvollziehbar ist. Die Ansprechpartner des AG müssen über ausreichende Kenntnisse des kundenseitigen Systems und der auf diesem System eingesetzten Komponenten verfügen.

Der AN ist nicht verpflichtet, Fehlermeldungen oder sonstige Anfragen von Mitarbeitern des AG zu bearbeiten, die keine nominierten Ansprechpartner sind.

Die Analyse, Klärung und Behebung von Fehlern erfolgt gemäß folgenden Kategorien:

- Kategorie 1 – Kritischer Fehler:
Nutzung unmöglich oder unzumutbar eingeschränkt.
- Kategorie 2 – Schwerer Fehler:
Nutzung eingeschränkt möglich mit gravierenden Auswirkungen auf die Geschäftsabwicklung des AG.
- Kategorie 3 – Leichter Fehler:
Nutzung eingeschränkt möglich ohne gravierende Auswirkungen auf die Geschäftsabwicklung des AG.

Die Zuordnung von Fehlern zu diesen Kategorien erfolgt im Einvernehmen zwischen den Vertragspartnern.

Nach Maßgabe dieser Fehlerzuordnung gelten folgende Reaktionszeiten:

Fehlerkategorie	Reaktionszeit
1	2 Stunden
2	4 Stunden
3	8 Stunden

Die Reaktionszeit ist die Zeit zwischen Annahme der den vorstehenden Bedingungen entsprechenden Fehlermeldung durch die Meldestelle bis zur Rückmeldung der AN über den Beginn der Analyse, Klärung oder Behebung des Fehlers an den AG. Die Fehlerbehebung kann durch eine die Geschäftsabwicklung des AG nicht gravierend einschränkende Umgehungslösung für den AG ersetzt werden. Die Reaktionszeit läuft nur während der hier bestimmten Wartungszeiten. Sendet der AG eine Fehlermeldung außerhalb dieser Wartungszeiten, beginnt die Reaktionszeit erst um 8:00 Uhr des nächst folgenden Arbeitstages. Für die Dauer der Nichterfüllung von AG-Pflichten sind Beginn und Ablauf der Reaktionszeit gehemmt.

3.5 Wartungsdurchführung und AG-Pflichten

Die im Rahmen der Wartung vom AN zu erbringenden Tätigkeiten umfassen:

- Unterstützung des AG (telefonisch oder per E Mail)
- Fehlerbehebung
- Verfügbarmachen von Programmupdates und Minor Releases
- Verfügbarmachen von Major Releases, sofern die Wartung des Standard-Softwareproduktes einschließlich Major Releases beauftragt ist

Die Vorgangsweise, die Methodik, die eingesetzten Mittel und Kommunikationswege, die Art und Weise der Analyse, Klärung und Behebung von Fehlern und Störungen, die Form der fehlerbehebenden Softwarelieferung bzw. deren Verfügbarmachung für den AG und die sonstigen Rahmenbedingungen für die Erbringung von Wartungsleistungen liegen im alleinigen Ermessen des AN. Der AN ist nicht verpflichtet, diesbezüglichen Verlangen oder Vorgaben des AG zu entsprechen.

Die Wartungsleistungen des AN sind jeweils wie folgt erfüllt:

- Unterstützung des AG mit Beantwortung der telefonischen oder elektronischen Anfrage
- Fehlerbehebung mit Anleitung des AG zum fehlerbehebenden Eingriff oder mit der Verfügbarmachung der fehlerbehebenden Software
- Lieferung des Programmupdates bzw. der Minor Release bzw. (im Auftragsfall) der Major Release mit deren Verfügbarmachung für den AG.

Darüberhinausgehende Ansprüche des AG auf Wartungsleistungen bestehen nicht. Im Rahmen gesondert abgeschlossener Verträge kann der AG den AN mit Einführung, Support, Schulung oder sonstigen Leistungen beauftragen.

Der AG hat dem AN geeignete Zugänge zur Fernwartung zur Verfügung zu stellen und Mitarbeitern vom AN die für die Fernwartung erforderlichen Zugriffsberechtigungen einzuräumen. Die Rahmenbedingungen für Zugänge zur Fernwartung werden vom AG vorgegeben. Die Bewertung der Eignung dieser Zugänge obliegt dem AN.

Ist die Durchführung der Wartung durch telefonische oder elektronische Unterstützung des AG, Anleitung des AG zum fehlerbehebenden Eingriff, Verfügbarmachen fehlerbehebender Software und auch im Wege der Fernwartung nicht möglich (z.B. mangels geeigneter Zugänge zur Fernwartung), wird der AN Wartungsleistungen durch Mitarbeitereinsatz beim AG

vor Ort vornehmen.

Wird ein solcher Mitarbeiterereinsatz erforderlich und vom AG beauftragt, ist der AG verpflichtet, einen Zuschlag zum vereinbarten jährlichen Wartungsentgelt für die Erbringung von Wartungsleistungen vor Ort und die Nebenkosten an den AN zu bezahlen.

Der AG verpflichtet sich, bei Vororteinsätzen den Mitarbeitern des AN für die gesamte Dauer der Wartungsdurchführung Zugang zu der davon betroffenen Hardware und Software einschließlich Datenübertragungseinrichtungen zu verschaffen, diesen Mitarbeitern die für die Wartungsdurchführung relevanten technischen und vertraglichen Unterlagen zur Einsicht zur Verfügung zu stellen und überhaupt die technischen, rechtlichen und wirtschaftlichen Voraussetzungen zu schaffen, damit der AN Wartungsleistungen möglichst ununterbrochen durchführen und – soweit technisch möglich – alsbald zum Abschluss bringen kann.

Der AG ist verpflichtet, für eine regelmäßige und ordnungsgemäße Sicherung sämtlicher Daten und Programme zu sorgen. Mit dem Lizenzvertrag und dem Wartungsvertrag erwirbt der AG keinen Anspruch gegen den AN auf Datensicherung und/oder Datenwiederherstellung.

Nimmt der AG ohne vorherige schriftliche Zustimmung des AN Änderungen am Wartungsgegenstand oder an Hard- und Softwarekomponenten vor, auf denen die wartungsgegenständlichen Komponenten installiert sind bzw. mit denen die wartungsgegenständlichen Komponenten interoperieren, ist der AN berechtigt, den Aufwand zur Analyse, Klärung und Behebung von Fehlern sowie zur Anpassung des Softwareproduktes an Erfordernisse des Einsatzes und der Wartung nach dem aus der Preisliste ersichtlichen Standardstundensatz an den AG zu verrechnen.

Wartungsverpflichtungen des AN entfallen, wenn der AG die für die Wartungsdurchführung erforderliche Mitwirkung nicht erbringt, insbesondere Fehlermeldungen ohne Nachvollziehbarkeit mitteilt, bei Nichtverfügbarkeit ausreichend informierter und befugter Ansprechpartner, bei Nichterteilen von Zugriffsberechtigungen (nachfolgender Vertragspunkt 5.4.) und bei Fehlen von Remote-Zugängen zur Fernwartung und, wenn erforderlicher Vororteinsatz (nachfolgender Vertragspunkte 5.5. und 5.6.) vom AG nicht beauftragt wird.

3.6 Wartungsentgelt und Nebenkosten

Das Wartungsentgelt gemäß Angebot und Auftrag für die angeführten Wartungsleistungen ist jährlich im Vorhinein zu bezahlen. Der AG verpflichtet sich, das Wartungsentgelt binnen 20 Tagen ab Rechnungslegung zuzüglich Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe ohne jeden Abzug, an den AN zu bezahlen.

Das Wartungsentgelt für die erste Rechnungsperiode verringert sich auf den aliquoten Betrag, der der tatsächlichen Dauer des ersten (verkürzten) Wartungsvertragsjahres entspricht.

Das Zusatzentgelt für die Analyse und Klärung gemeldeter Fehler und/oder Störungen, der Zuschlag für Vororteinsätze und weiters das Entgelt für die Analyse, Klärung und Behebung von Fehlern wird vom AN jeweils am Ende des Monats der Leistungserbringung in Rechnung gestellt und ist vom AG binnen 14 Tagen ab Rechnungslegung zuzüglich Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe ohne jeden Abzug an den AN zu bezahlen.

Das Entgelt für außerhalb der telefonischen und elektronischen Unterstützung und außerhalb der Verfügbarmachung fehlerbehebender Software, Verfügbarmachung von Programmupdates bzw. Minor Releases erbrachte Leistungen sind gemäß dem in der Preisliste genannten Standardstundensatz binnen 20 Tagen ab Rechnungslegung zuzüglich Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe ohne jeden Abzug an den AN zu bezahlen.

Für Vororteinsätze und sonstige nicht vom Betriebsstandort des AN aus erbrachte Leistungen verrechnet der AN jeweils Wegzeit in Höhe der in der Preisliste angeführten Pauschale pro Stunde, Fahrtkosten in tatsächlicher Höhe oder nach dem amtlichen KM-Geld, Nächtigungskosten und sonstige Spesen für den Einsatz außerhalb des Betriebsstandortes des AN.

Dem AN bleiben Änderungen der Preisliste vorbehalten. Für den Fall des Abschlusses weiterer Wartungsverträge ist der AN an die in zuvor abgeschlossenen Wartungsverträgen verrechneten Entgelte und in der AFS-Preisliste zuvor angeführten Preise nicht gebunden..

3.7 Wartungsvertragsdauer

Der Wartungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Wartungsvertrag beginnt mit dem erstmaligen Verfügbarmachen der Softwareprodukte für den AG. Mit diesem Zeitpunkt beginnt das erste Wartungsvertragsjahr.

Das erste Wartungsvertragsjahr endet mit dem auf den Wartungsbeginn folgenden Kalenderjahresende (verkürztes Wartungsvertragsjahr). Ansonsten ist das Wartungsvertragsjahr jeweils mit dem Kalenderjahr ident.

Der Wartungsvertrag ist unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Kalenderjahresende schriftlich kündbar.

Der AN ist berechtigt, den Wartungsvertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung aufzulösen.

Ein solcher wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- Der AG trotz zumindest einmaliger schriftlicher Abmahnung wesentliche Bestimmungen des Wartungsvertrages und/oder dieser Wartungsbedingungen verletzt
- Der AG Wartungsentgelte, Entgelte für zusätzliche Dienstleistungen oder Nebenkosten trotz Einmahnung nicht binnen längstens 2 Monaten ab Fälligkeit an den AN bezahlt

4 Bedingungen für den ASP-Betrieb (SLA)

Diese SLAs gelten für jeden zwischen dem AG und AN abgeschlossenen Vertrag über die Bereitstellung von Software als Service fortan genannt Application Service Providing (ASP).

4.1 Services

Der AN erbringt aufgrund des Servicevertrages folgende Leistungen:

- ASP-Betrieb
- Helpdesk als Meldestelle für den First Level Support des AG
- Analyse und Klärung der vom First Level Support des AG gemeldeten Fehler und Störungen im laufenden Betrieb
- Behebung der vom First Level Support des AG gemeldeten Fehler und Störungen

4.2 Verfügbarkeit und Qualität

Die Services werden zu den in Vertragspunkt 3.4 festgelegten Zeiten aktiv betreut. In dieser Zeit können auch Störungsmeldungen bearbeitet und an der Störungsbehebung gearbeitet werden. Für Analyse, Klärung und Behebung von Fehlern gelten die im selben Kapitel ausgewiesenen Fehler-Kategorien und Reaktionszeiten.

Die Verfügbarkeit der Services beträgt **mindesten 99,5%** (Das entspricht einer maximalen Ausfallzeit von 2 Tagen/Jahr)¹.

Im Katastrophenfall (Naturkatastrophen, Brand, etc.) steht das Service ggf. nicht zur Verfügung. In diesem Fall wird zwischen AG und AN ein angemessener Zeitraum vereinbart, in dem der Service durch den AN wieder herzustellen ist.

Der AG wird die Services nicht für Bereiche, die mit Gefahren und Risiken für Personen und Sachen in Zusammenhang stehen, einsetzen.

4.3 Dauer des ASP-Betriebs

Wird die Dauer des ASP-Betriebs nicht im Angebot/Auftrag anders definiert so wird diese auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der ASP-Betrieb beginnt mit dem erstmaligen Verfügbarmachen der Softwareprodukte für den AG. Mit diesem Zeitpunkt beginnt das erste Servicejahr.

Das erste Servicejahr endet mit dem auf den ASP-Betriebsbeginn folgenden Kalenderjahresende (verkürztes Servicejahr). Ansonsten ist das Servicejahr jeweils mit dem Kalenderjahr ident.

Falls im Angebot/Auftrag nicht anders ausgewiesen ist der ASP-Service zum Monatsletzen unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich kündbar.

4.4 Störungsbeseitigung

Die im Rahmen der Störungsbeseitigung vom AN zu erbringenden Tätigkeiten umfassen:

- Unterstützung des AG (telefonisch oder per E Mail)

¹ <https://de.wikipedia.org/wiki/Verfügbarkeit>

- Fehlerbehebung
- Installation von Programmupdates und Releases

Die Vorgangsweise, die Methodik, die eingesetzten Mittel und Kommunikationswege, die Art und Weise der Analyse, Klärung und Behebung von Fehlern und Störungen, die Form der fehlerbehebenden Softwarelieferung und die sonstigen Rahmenbedingungen für die Störungsbeseitigung liegen im alleinigen Ermessen des AN. Der AN ist nicht verpflichtet, diesbezüglichen Verlangen oder Vorgaben des AG zu entsprechen.

Darüber hinausgehende Ansprüche des AG auf Leistungen bestehen nicht. Im Rahmen gesondert abgeschlossener Verträge kann der AG den AN mit Formularerstellung, Support, Schulung oder sonstigen Leistungen beauftragen.

Der AN ist verpflichtet, für eine regelmäßige und ordnungsgemäße Sicherung sämtlicher Daten und Programme zu sorgen.

4.5 Sicherungszeiten

Um Datensicherheit zu gewähren und den IT-Betrieb abzusichern kann es aufgrund von System- bzw. Datensicherungen zu folgenden Zeiten zu Performanceverschlechterungen der Services kommen:

Sicherungszeiten: **Montag bis Freitag, 20:00 – 06:00 Uhr**

4.6 Wartungszeiten

Im standardisierten Wartungsfenster können auf jeden Fall Wartungen angesetzt werden. Es erfolgt eine frühzeitige (spätestens jedoch 48 Stunden vor dem Wartungsfenster) Ankündigung der durchzuführenden Wartung und der durch diese Wartung betroffenen Services.

Außerhalb des standardisierten Wartungsfensters können Wartungsarbeiten nach Vorankündigung (14 Tage vor Durchführung der Wartung) und Absprache mit dem AN durchgeführt werden.

Wartungsfenster: **Samstag, 14:00 – 17:00 Uhr ausgenommen gesetzliche Feiertage in Wien/Österreich**

4.7 ASP-Betrieb Entgelt und Nebenkosten

Das Entgelt für den ASP-Betrieb (Serviceentgelt) gemäß Angebot und Auftrag für die angeführten Leistungen ist quartalsweise im Vorhinein zu bezahlen. Der AG verpflichtet sich das Serviceentgelt binnen 20 Tagen ab Rechnungslegung zuzüglich Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe, ohne jeden Abzug an den AN zu bezahlen.

Das Serviceentgelt für die erste Rechnungsperiode verringert sich auf den aliquoten Betrag, der der tatsächlichen Dauer des ersten (verkürzten) Servicevertragsjahres entspricht.

Dem AN bleiben Änderungen der Preisliste vorbehalten. Für den Fall des Abschlusses weiterer Serviceverträge ist der AN an die in zuvor abgeschlossenen Serviceverträgen verrechnete Entgelte und die in der AFS-Preisliste zuvor angeführten Preise nicht gebunden.