

Dienst- und Werkleistung

§ 1 Gegenstand

Die GESELLSCHAFT erbringt Leistungen in Form von Professional-Services-Leistungen, Hotline-Service-Leistungen, Programmierleistungen (Anpassungsprogrammierung im Source Code) in Bezug auf zuvor lizenzierte Standardsoftware sowie sonstige Leistungen nach Maßgabe jeweils zu schließender Einzelverträge und dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die GESELLSCHAFT erbringt ihre Leistungen nach dem bei Auftragserteilung gültigen Stand der Technik. Eine darüber hinausgehende Leistung schuldet die GESELLSCHAFT nicht. Der Umfang der Leistungen wird in den jeweiligen Einzelverträgen bezeichnet. Die Einzelverträge können als Dienstverträge oder Werkverträge abgeschlossen werden. Es gelten insoweit die nachfolgend beschriebenen besonderen Bedingungen.

§ 2 Vergütungen

1. Art und Höhe der Vergütung

Die Einzelheiten der Vergütungen sind grundsätzlich im jeweiligen Einzelvertrag spezifiziert. Die Höhe der Vergütung richtet sich nach Zeit und Aufwand und nach Maßgabe der Dienstleistungssätze gemäß der jeweils gültigen Preisliste der GESELLSCHAFT. Termine, die vom KUNDEN acht bis vier Werktage zuvor abgesagt werden, werden dem KUNDEN in Höhe von 30% der eigentlichen Vergütung in Rechnung gestellt. Termine, die vom KUNDEN weniger als vier Werktage zuvor abgesagt werden, werden dem KUNDEN vollständig in Rechnung gestellt. Die Parteien können im Einzelvertrag anderslautende Regelungen treffen.

2. Spesen und Reisekosten

Soweit im Einzelvertrag nicht anders spezifiziert, werden Reisekosten, Tages- und Übernachtungsgelder nach Aufwand berechnet. Reisezeiten gelten als Arbeitszeit.

3. Zahlungsbedingungen

Die GESELLSCHAFT wird dem KUNDEN spätestens jeweils am Ende des Monats eine Rechnung über die in Anspruch genommenen Leistungen ausstellen. Die Mitarbeiter der GESELLSCHAFT halten die täglichen Arbeitszeiten zu diesem Zweck im Tätigkeitsbericht fest. Der KUNDE erhält auf Wunsch Einsicht in die Tätigkeitsberichte. Die Rechnungen werden innerhalb von zehn Tagen ohne Abzug zahlbar gestellt. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

§ 3 Durchführung

Die GESELLSCHAFT erbringt die Leistungen durch eigenes Personal, das Personal verbundener Konzernunternehmen der GESELLSCHAFT oder durch sonstige Dritte, die als Subunternehmer zur Erfüllung der Leistungsverpflichtungen nach Maßgabe des Einzelvertrages eingeschaltet werden.

Die GESELLSCHAFT wird jeweils hinreichend qualifiziertes Personal zur Durchführung der Leistungen vorhalten und bereitstellen. Änderungen des mit der Erbringung der Leistungen betrauten Personals wird die GESELLSCHAFT dem KUNDEN rechtzeitig anzeigen und bei der Neubesetzung der Anforderungen des KUNDEN unbeschadet der Verpflichtung zur Bereitstellung hinreichend qualifizierten Personals im Rahmen ihrer personellen Möglichkeiten berücksichtigen.

Innerhalb des Rahmens, den der Einzelvertrag vorgibt, bestimmt und verantwortet die GESELLSCHAFT die Art und Weise, wie und von wem der Einzelvertrag erfüllt wird. Weisungsrechte des KUNDEN bestehen insoweit nicht gegenüber dem eingesetzten Personal. Die GESELLSCHAFT wird sich jedoch stets bemühen den Wünschen des KUNDEN Rechnung zu tragen.

Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN über absehbare Verzögerungen informieren, sobald diese für die GESELLSCHAFT erkennbar werden. Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN insbesondere rechtzeitig unter Angabe der Gründe auf eine drohende Überschreitung einzelvertraglich vereinbarter Fertigstellungstermine hinweisen. Soweit eine Ursache, die die GESELLSCHAFT nicht zu vertreten hat, insbesondere Streik, Krieg, Unruhen, Katastrophen oder bei Fällen höherer Gewalt, die Leistungserbringung beeinträchtigt, kann die GESELLSCHAFT eine angemessene Verschiebung des Termins sowie angemessene Wiederanlaufzeit verlangen.

Die GESELLSCHAFT erstellt bei einer einzelvertraglichen Vereinbarung kostenpflichtig eine Dokumentation der erbrachten Leistungen oder sonstige einzelvertraglich beschriebene Unterlagen.

§ 4 Mitwirkungspflichten des KUNDEN

Die Umsetzung der eingegangenen Geschäftsverbindung und insbesondere der von der GESELLSCHAFT zu erbringenden Leistung erfordert als wesentliche Vertragspflicht die enge Kooperation des KUNDEN. Insbesondere schafft der KUNDE unentgeltlich die Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebs-sphäre, die zur ordnungsgemäßen Durchführung des Auftrages erforderlich sind. Zu diesen Voraussetzungen zählen u. a., dass der KUNDE Arbeitsräume für die Mitarbeiter der GESELLSCHAFT einschließlich aller erforderlichen Arbeitsmittel und der dazugehörigen Infrastruktur (z.B. Telekommunikationsmittel, Internet- und Netzwerkzugang) sowie alle erforderlichen Informationen und Unterlagen unter Nennung der dazugehörigen Ansprechpartner zur Verfügung stellt.

Der KUNDE benennt zudem eine Kontaktperson, die den Mitarbeitern der GESELLSCHAFT während der vereinbarten Arbeitszeit zur Verfügung steht; die Kontaktperson ist ermächtigt, Erklärungen abzugeben, die im Rahmen der Fortführung des Auftrages als Entscheidung notwendig sind.

Die vom KUNDEN zu benennende Kontaktperson verschafft den Mitarbeitern der GESELLSCHAFT jederzeit Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen und versorgt sie rechtzeitig mit allen erforderlichen Unterlagen und unterrichtet die GESELLSCHAFT über alle Vorgänge und Umstände, die für die Ausführung des Auftrages von Bedeutung sein können. Dies gilt auch für die Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit der GESELLSCHAFT bekannt werden.

Auf Verlangen der GESELLSCHAFT hat der KUNDE die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen und der gegebenen Auskünfte und Erklärungen in einer von der GESELLSCHAFT formulierten schriftlichen Erklärung zu bestätigen.

Der KUNDE wird alle der GESELLSCHAFT übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich im Original oder in Kopie verwahren, sodass sie bei Beschädigung oder Verlust von Datenträgermaterial rekonstruiert werden können.

Der KUNDE steht dafür ein, dass die im Rahmen des Auftrags von der GESELLSCHAFT gefertigten Berichte, Organisationspläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen und Berechnungen nur für seine eigenen Zwecke verwendet werden.

Alle in diesen Bedingungen aufgeführten oder im Einzelvertrag vereinbarten Mitwirkungspflichten sind wesentliche Hauptpflichten des KUNDEN und werden als solche vereinbart. Erbringt der KUNDE eine seiner Mitwirkungspflichten nicht vereinbarungsgemäß, so gelten die daraus entstehenden Folgen, wie zusätzliche Leistungen und Verzögerungen, zu Lasten des KUNDEN. Die GESELLSCHAFT kann den erbrachten Mehraufwand dem KUNDEN in Rechnung stellen. Die GESELLSCHAFT kann dem KUNDEN ferner eine angemessene Frist zur Nachholung der Mitwirkungsleistungen mit der Erklärung setzen, dass sie den Einzelvertrag kündige, falls diese Frist fruchtlos verstreicht.

Dienst- und Werkleistung

§ 5 Besondere Regelungen für Werkleistungen

1. Lieferumfang

Die GESELLSCHAFT übernimmt nur die Verpflichtung zu vertragsgemäßen kundenspezifischen Programmierungen als Werkleistungen. Sollen weitere Leistungen wie bspw. die Anpassung zuvor lizenzierter Software oder die Erstellung sonstiger Arbeitsergebnisse als Werkleistungen erbracht werden, bedarf dies einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung unter Hinweis auf den werkvertraglichen Charakter der Leistungsverpflichtung. Die Lieferung einer Dokumentation der erbrachten Leistungen sowie die Lieferung von Dateien in Quellsprache (Source Code) bei Vereinbarung von Programmierleistungen ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbart ist. Source Code kann ausschließlich im Rahmen der Hinterlegung des Source Codes an zuvor lizenzierter Standardsoftware der GESELLSCHAFT hinterlegt werden.

Soweit der KUNDE kein Pflichtenheft bereitstellt und die GESELLSCHAFT auch nicht mit der Erstellung eines Pflichtenheftes beauftragt, werden alle beauftragten Leistungen stets als reine Dienstleistungen erbracht.

2. Besondere Mitwirkungspflichten des KUNDEN

Der KUNDE hat der GESELLSCHAFT unbeschadet der allgemeinen Mitwirkungspflichten nach Maßgabe dieser Bedingungen die zur Durchführung der Werkleistungen erforderlichen nachfolgenden Unterlagen und Informationen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.

Hierzu gehören, soweit dies nicht schon vor Angebot bzw. Auftrag erfolgt ist, ein vollständiges Pflichtenheft (mit Anforderungskatalog, Leistungsbeschreibungen), ferner Testdaten für die Durchführung von Abnahmetests. Der Umfang der vorstehenden Informationen ist regelmäßig im Einzelvertrag festzulegen. Soweit im Einzelvertrag nichts Besonderes vereinbart wird, müssen die benötigten Unterlagen, Informationen und Daten vor Beginn der Arbeiten in verbindlicher Fassung vorliegen.

Der KUNDE trägt bei einzelvertraglich vereinbarten kundenspezifischen Programmierungen/Anpassungen dafür Sorge, dass die Datenverarbeitungsumgebung zur Integration der Arbeitsergebnisse in der Leistungsbeschreibung im erforderlichen Umfang beschrieben ist und dem jeweiligen Stand der Technik entspricht.

Im Rahmen des jeweiligen Einzelvertrages kann ferner die Bereitstellung von Projektmitarbeitern, bzw. die rechtzeitige Fertigstellung komplementärer Projekte im Verantwortungsbereich des KUNDEN vereinbart werden.

Der KUNDE stellt ferner die zur Durchführung der Werkleistungen erforderliche Soft- und Hardware einschließlich sämtlicher zur Nutzung erforderlicher Lizenzen, Genehmigungen und sonstiger Rechte bei. Dies umfasst auch etwaige Standardsoftware der GESELLSCHAFT, die nach Maßgabe des Einzelvertrages anzupassen oder zu implementieren ist.

Die vorstehenden Verpflichtungen und Leistungen des KUNDEN (Mitwirkungspflichten) werden von diesem auf eigene Kosten erfüllt.

3. Pflichtenheft; Abnahmetestdokumentation

Pflichtenheft: Das Pflichtenheft ist eine abschließende Aufstellung der vom KUNDEN an die kundenspezifischen Programmierungen, die kundenspezifischen Anpassungen oder die sonstigen Arbeitsergebnisse gestellten Anforderungen (einschließlich Leistungsbeschreibung, Entwicklungs- und Dokumentationsrichtlinien etc.). Das Pflichtenheft muss, soweit es bei Auftragserteilung vorliegt, schriftlich von beiden Vertragspartnern als Vertragsbestandteil vereinbart werden.

Abnahmetestdokumentation: Die Abnahmetestdokumentation ist von den Parteien auf der Grundlage des Pflichtenheftes zu erstellen und beidseitig durch Unterschrift anzuerkennen. Die Abnahmetestdokumentation ist eine abschließende Beschreibung sämtlicher Abnahmetests, deren Durchführung so

wie die Festlegung von Fehlerkategorien und der zu erwartenden Testergebnisse, deren Einhaltung von den Parteien einvernehmlich als Erfüllung des Pflichtenheftes durch die Individualsoftware, bzw. die Modifikationen des Systems anerkannt wird (Abnahmefähigkeit). Die Abnahmetestdokumentation ist – soweit im jeweiligen Leistungsschein nichts Anderes vereinbart – je nach Projektfortschritt und Erforderlichkeit spätestens jedoch vier (4) Wochen vor Beginn der Systemtests laut Projektplan beidseitig durch Unterschrift freizugeben.

Wird die GESELLSCHAFT auch mit der Erstellung des Pflichtenheftes oder der Abnahmetestdokumentation beauftragt, so werden diese Unterlagen mit der Freigabe durch den KUNDEN verbindlich. Der KUNDE gibt die Dokumente unverzüglich nach Vorlage durch die GESELLSCHAFT frei, oder lehnt die Freigabe unter Angabe von Gründen ab. Änderungen des zunächst vorgelegten Pflichtenheftes werden durch die GESELLSCHAFT nach erneuter Beauftragung durch den KUNDEN in Form von Dienstleistungen erbracht. Soweit der KUNDE binnen zehn Werktagen nach Vorlage des Pflichtenheftes oder der Abnahmetestdokumentation durch die GESELLSCHAFT keine Erklärung abgibt, wird das vorgelegte Dokument verbindlich.

4. Projektorganisation

Jeder Vertragspartner benennt dem anderen einen Projektleiter oder Teil-Projektleiter, die mit der Erstellung der kundenspezifischen Programmierung/Anpassungen zusammenhängende Informationen und Entscheidungen herbeizuführen haben. Weitere Regelungen zur Projektorganisation können zwischen den Parteien einzelvertraglich getroffen werden.

5. Änderung des Leistungsumfanges („Change Requests“)

Als vereinbarter Leistungsumfang gilt, was im Einzelvertrag oder im Pflichtenheft, der Abnahmetestdokumentation oder durch die Abnahme von Meilensteinen als Arbeitsergebnis akzeptiert wurde einschließlich der darin enthaltenen Planungen, Konzepte und Festlegungen für Folgephasen sowie sonstige einvernehmlich verabschiedete Projektdokumentation.

Ein Änderungswunsch kann sowohl vom KUNDEN als auch von der GESELLSCHAFT ausgehen. Jeder Änderungswunsch ist schriftlich (einschließlich Email und Telefax) zu formulieren und dem verantwortlichen Ansprechpartner der anderen Partei zu übergeben.

Die GESELLSCHAFT ist nach Eingang des entsprechenden schriftlichen (einschließlich Email und Telefax) Änderungswunsches zur unverzüglichen Mitteilung des Anpassungsaufwandes verpflichtet. Die entsprechende Änderungsvereinbarung wird Bestandteil des ursprünglichen Auftrages, wenn sie von den Parteien schriftlich anerkannt wird. Die GESELLSCHAFT untersucht innerhalb von zwei Wochen nach Zugang des Änderungswunsches die dort beschriebene Änderung, ermittelt die Auswirkungen der Änderungen und stellt sie schriftlich (einschließlich Email und Telefax) in einem Nachtragsangebot zusammen. Wenn der Änderungswunsch von der GESELLSCHAFT ausgeht, beinhaltet das Nachtragsangebot neben den in vorstehend niedergelegten Punkten mindestens die aufzuzeigenden Auswirkungen:

Beschreibung der funktionalen Änderung und ihrer Auswirkung auf verabschiedete Dokumente und andere Ergebnisse, Auswirkungen auf den definierten Leistungsumfang und dadurch ausgelöste Veränderungen des Aufwands und der vereinbarten Termine.

Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT in angemessener Frist – jedenfalls innerhalb von 14 Tagen – benachrichtigen, ob er das Nachtragsangebot annimmt. Der Aufwand der GESELLSCHAFT für die Untersuchung der Änderung sowie etwaige Stillstandskosten (neutrale Zeiten) sind durch den KUNDEN gesondert zu vergüten, wenn der Änderungswunsch vom KUNDEN ausgeht oder wenn der Änderungswunsch von der GESELLSCHAFT ausgeht und die Änderung sachlich notwendig

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

Dienst- und Werkleistung

ist, dies aber für die GESELLSCHAFT bei Auftragserteilung nicht erkennbar war.

6. Liefertermine

Fristen für die Erbringung der kundenspezifischen Programmierung/Anpassungen oder der sonstigen Arbeitsergebnisse und für die sonstigen von der GESELLSCHAFT zu erbringenden Leistungen bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung im Einzelvertrag und sind als Projektfertigstellungstermin zu bezeichnen. Die Fristen verlängern sich entsprechend, wenn im Falle der Erstellung des Pflichtenheftes durch die GESELLSCHAFT dessen Freigabe vom KUNDEN nach dem vorgesehenen Termin erfolgt oder wenn sonstige zur Erbringung der kundenspezifischen Programmierung/Anpassungen erforderliche Unterlagen aus von der GESELLSCHAFT nicht zu vertretenden Gründen nicht zum Termin vorliegen, der zum Beginn der Arbeiten vorgesehen ist. Dasselbe gilt, wenn durch eine nachträgliche Änderung des Pflichtenheftes oder durch sonstige von ihr nicht zu vertretende Umstände die GESELLSCHAFT in der ordnungsgemäßen Durchführung des Auftrages behindert wird. Als von der GESELLSCHAFT nicht zu vertretende Umstände gelten insbesondere Verzögerungen oder Mängel der Leistungen oder der bereit zu stellenden Systemumgebung, die im Rahmen der Zusammenarbeit vom KUNDEN zu erbringen sind.

7. Abnahme

Die GESELLSCHAFT wird die kundenspezifischen Programmierungen, kundenspezifischen Anpassungen oder sonstigen Werkleistungen nach Abschluss der Testphase zur Abnahme freigeben.

Der KUNDE ist nach Freigabe der Arbeitsergebnisse zur unverzüglichen Durchführung der Abnahme verpflichtet. Die GESELLSCHAFT wird bei der Durchführung der Abnahme durch den KUNDEN einbezogen.

Die Abnahme erfolgt unter Verwendung der zwischen den Parteien vereinbarten Leistungsdokumentation (Pflichtenheft, Abnahmetestdokumentation) und unter Berücksichtigung der im Referenzhandbuch, in den Anwenderhandbüchern und den technischen Dokumentationen (nachfolgend "DOKUMENTATION" genannt) beschriebenen Funktionalitäten und Anforderungen. Über die Ergebnisse der Abnahme wird ein Abnahmeprotokoll erstellt. Hierin werden etwaige aufgetretene Fehler nachfolgenden drei Fehlerkategorien unterschieden:

Fehlerkategorie 1: schwere Fehler z.B.:

Fehler, die dazu führen, dass die kundenspezifische Programmierung/Anpassung oder die Arbeitsergebnisse insgesamt nicht genutzt werden können.

Fehler in zentralen Funktionen der kundenspezifischen Programmierung/Anpassung, die zum Abbruch der gesamten Anwendung führen.

Fehlerkategorie 2: mittlere Fehler, z.B.:

Fehler in der kundenspezifischen Programmierung/Anpassung oder in sonstigen Ergebnissen, die nicht zu den in der Fehlerkategorie 1 aufgeführten Fehlern gehören und gleichwohl so erheblich sind, dass eine Abnahme und Fehlerkorrektur im Rahmen der Gewährleistung nicht zumutbar ist, da betriebskritische Funktionen nicht ohne wesentliche Fehler sind. Der Mangel kann nicht mit organisatorischen Mitteln umgangen werden.

Fehlerkategorie 3: leichte Fehler, z.B.:

Fehler, die keine bedeutsame Auswirkung auf Funktionalität und Nutzbarkeit der kundenspezifischen Programmierung/Anpassung oder der Arbeitsergebnisse haben. Die Nutzung der kundenspezifischen Programmierung/Anpassung oder sonstigen Arbeitsergebnisse ist hierdurch nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

Fehler der Fehlerkategorie 1 und 2 sind noch während der Abnahmeprüfung zu beheben oder so zu umgehen, dass eine Nutzung des Arbeitsergebnisses zumindest im Sinne der Fehlerkategorie 3 möglich ist. Der Lauf der Abnahmeprüfung wird

während der Dauer, in der das Arbeitsergebnis infolge eines Fehlers der Kategorie 1 oder 2 nicht weiter getestet werden kann, gehemmt, wobei die Hemmung mit der Übergabe der zur Fehlerbehebung erforderlichen Fehlerdokumentation durch den KUNDEN eintritt und mit der Lieferung und Meldung der Fehlerkorrektur durch die GESELLSCHAFT endet.

Der KUNDE ist bei Fehlern der Fehlerkategorie 1 zur vollständigen Wiederholung der Abnahme berechtigt, während Fehler der Fehlerkategorie 2 zur Wiederholung der Abnahme der hiervon betroffenen Funktionen führt. Der KUNDE ist ferner nach wiederholtem Scheitern der Fehlerbehebung (mindestens 2 Mal) innerhalb angemessener Frist zur Verweigerung der Abnahme berechtigt. Die Fehlerkorrektur von Fehlern der Fehlerkategorie 3 erfolgt im Rahmen der Nacherfüllung.

Bei fehlender Erklärung innerhalb einer Frist von 30 Tagen nach Freigabe durch die GESELLSCHAFT oder bei Inbetriebnahme gilt die Abnahme als erklärt.

§ 6 Gewerbliche Schutzrechte, Vertraulichkeit

1. Gewerbliche Schutzrechte

Die GESELLSCHAFT räumt dem KUNDEN an den Arbeitsergebnissen – soweit es sich nicht um Anpassungen der Standardsoftware der GESELLSCHAFT handelt – ein zeitlich unbeschränktes, nicht ausschließliches Nutzungsrecht zur Vervielfältigung, Bearbeitung und Verbreitung innerhalb der verbundenen Gesellschaften des KUNDEN ein. Das Nutzungsrecht ist nicht übertragbar.

Soweit es sich um Anpassungen der Standardsoftware, der DOKUMENTATION oder der Schulungsunterlagen der Gesellschaft handelt, räumt die GESELLSCHAFT dem KUNDEN ein einfaches Nutzungsrecht nach den Bestimmungen des Lizenzvertrages über zuvor lizenzierte Software der GESELLSCHAFT ein. Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte bei der GESELLSCHAFT.

2. Vertraulichkeit

Die Parteien vereinbaren strikte Vertraulichkeit aller gegenseitig offen gelegten Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sonstiger als vertraulich bezeichneter Informationen. Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt nicht für Ideen, Modelle, Konzepte, Methoden, Techniken und sonstiges bedeutsames Know-how sowie für Informationen, die der Partei, die sie erhält, bereits bekannt sind oder ohne Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis bekannt werden. Die GESELLSCHAFT wird die ihr vom KUNDEN zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen vertraulich behandeln, nicht an Dritte weitergeben – soweit dies nicht zur Auftragsbefreiung erforderlich ist – und ausschließlich zur Auftragsbefreiung verwenden. Nach Beendigung eines jeweiligen Auftrages ist der Empfänger verpflichtet, die Unterlagen mit vertraulichen Informationen auf Anforderung der anderen Partei zurückzugeben. Die gesetzlichen Bestimmungen über Datenschutz sind zu beachten.

3. Treupflichten

Die Parteien verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Zu unterlassen ist insbesondere die aktive Abwerbung von Mitarbeitern des anderen Vertragspartners.

§ 7 Freiheit von Rechten Dritter

Die GESELLSCHAFT gewährleistet, dass der Einräumung der Nutzungsrechte nach diesen Bedingungen keine Rechte Dritter entgegenstehen und stellt den KUNDEN von Ansprüchen Dritter, die die Verletzung dieser Rechte geltend machen, frei. Dies gilt jedoch insbesondere dann nicht, wenn die behauptete Rechtsverletzung in Änderungen der Leistungen durch den KUNDEN ihren Grund hat. Es gilt ferner nicht, wenn der KUNDE die unveränderten, von der GESELLSCHAFT gelieferten Arbeitsergebnisse zusammen mit einer Software Dritter so nutzt, dass dadurch die Rechte Dritter verletzt werden.

Dienst- und Werkleistung

Der KUNDE verpflichtet sich, die GESELLSCHAFT unverzüglich von jedem gegen ihn geltend gemachten Anspruch schriftlich zu benachrichtigen. Er ermächtigt die GESELLSCHAFT, nach dessen Maßgabe die Abwehr der Ansprüche für ihn gerichtlich wie außergerichtlich zu übernehmen und den Streit nach Gutdünken beizulegen. Zur Ausübung der Befugnisse gibt er der GESELLSCHAFT alle erforderlichen Informationen und gewährt ihr zumutbare Unterstützung. Der KUNDE wird die Verteidigung der GESELLSCHAFT nicht durch Handlungen oder Unterlassungen beeinflussen, die mit der GESELLSCHAFT nicht abgestimmt sind und den Anspruch nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung der GESELLSCHAFT anerkennen.

§ 8 Gewährleistung, Qualitative Leistungsstörungen

1. Gewährleistung (nur bei Werkleistungen)

Im Falle der Vereinbarung von Werkleistungen leistet die GESELLSCHAFT für die vertragsgemäße Beschaffenheit der Arbeitsergebnisse Gewähr. Soweit nicht im Einzelvertrag ausdrücklich als Garantie bezeichnet, handelt es sich bei besonderen Vereinbarungen hinsichtlich der Eigenschaften der kundenspezifischen Programmierungen/Anpassungen nicht um Garantien im Rechtssinne.

Die Gewährleistungsansprüche erstrecken sich nicht auf kundenspezifische Programmierungen/Anpassungen oder sonstige Arbeitsergebnisse, die der KUNDE ändert, oder die er nicht in der im Pflichtenheft beschriebenen Systemumgebung einsetzt, es sei denn der KUNDE weist nach, dass dies nicht für den Mangel ursächlich war. Voraussetzung für Gewährleistungsansprüche ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel. Der KUNDE hat Mängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und zur Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden und im erforderlichen Umfang Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern.

Die GESELLSCHAFT ist nach ordnungsgemäßer Meldung eines Mangels zunächst zur Nacherfüllung durch Beseitigung oder Umgehung des Fehlers oder durch Lieferung eines im Wesentlichen mangelfreien Arbeitsergebnisses berechtigt. Die Fehlerbeseitigung erfolgt bei Verpflichtung zur Lieferung von kundenspezifischen Programmierungen/Anpassungen durch Übersendung eines Datenträgers, auf dem sich eine fehlerbereinigte Version befindet, welche der KUNDE installiert. Soweit technisch möglich, ist die GESELLSCHAFT berechtigt, die fehlerbereinigte Version an Stelle der Übersendung eines Datenträgers auch zum Download durch den KUNDEN bereitzustellen. Schlägt die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist fehl, bzw. gelingt es der GESELLSCHAFT innerhalb angemessener Zeit nicht, eine erhebliche Abweichung von der Produktspezifikation zu beseitigen, oder zu umgehen, so dass das Arbeitsergebnis für den KUNDEN einsatzfähig wird, oder lediglich Fehler der Fehlerkategorie 3 fortbestehen, so kann dieser vom Vertrag zurücktreten, oder Minderung der vereinbarten Vergütung verlangen und – bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen – neben dem Rücktritt auch Schadensersatz verlangen.

Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen. Ist die Beseitigung von Mängeln mit angemessenem Aufwand nicht möglich, so kann die GESELLSCHAFT hinsichtlich der betroffenen kundenspezifischen Programmierung/Anpassung oder des sonstigen Arbeitsergebnisses vom Vertrag unbeschadet etwaiger Ansprüche des KUNDEN zurücktreten. Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb von 12 Monaten nach Abnahme.

2. Qualitative Leistungsstörung (nur bei Dienstleistungen)

Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat die GESELLSCHAFT dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den KUNDEN inner-

halb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des KUNDEN, die unverzüglich und schriftlich zu erfolgen hat. Die Rüge hat spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis oder ab dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte hiervon Kenntnis erlangen müssen, zu erfolgen. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Dienstleistung aus vom KUNDEN nicht zu vertretenden Gründen innerhalb einer vom KUNDEN schriftlich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der KUNDE zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt.

In diesem Fall hat die GESELLSCHAFT Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der KUNDE innerhalb von zwei Wochen nach Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Weitergehende Ansprüche des KUNDEN wegen qualitativer Leistungsstörung sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

§ 9 Haftung

1. Die GESELLSCHAFT haftet unbeschränkt

- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
- für die schuldhaft Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
- im Umfang einer von der GESELLSCHAFT übernommenen Garantie.

2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer den Vertragszweck gefährdenden wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die Haftung der GESELLSCHAFT der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist. Ergänzend hierzu ist die Haftung der GESELLSCHAFT unabhängig vom Rechtsgrund auf € 25.000,- begrenzt.

3. Eine weitergehende Haftung der GESELLSCHAFT ist ausgeschlossen.

4. Außer in den Fällen des Absatzes 1 haftet die GESELLSCHAFT nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und Folgeschäden. § 7 bleibt hiervon unberührt.

5. Im Falle eines Datenverlustes ist die Haftung der GESELLSCHAFT in jedem Fall begrenzt auf den Schaden, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den KUNDEN entstanden wäre.

§ 10 Verjährung

Haftungsansprüche und Ansprüche aus qualitativer Leistungsstörung verjähren in einem Jahr ab Kenntnis über die den Anspruch begründenden Umstände oder dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte hiervon Kenntnis erlangen müssen, spätestens jedoch in fünf Jahren nach Lieferung der kundenspezifischen Programmierung/Anpassung oder des sonstigen Arbeitsergebnisses. Die Verjährung bei Haftung wegen Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und in allen sonstigen Fällen, in denen eine Partei zwingend haftet, richtet sich nach den gesetzlichen Regelungen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATOSS Software Ges.m.b.H.

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Ungargasse 64-66 / 3 / 503 · 1030 Wien · Telefon +43 1 710 57 68 0 · Fax +43 1 710 57 68 50 · www.atoss.at

Dienst- und Werkleistung

§ 11 Datenschutz, Geheimhaltung

Die GESELLSCHAFT und der KUNDE haben mit Vertragsschluss eine den Anforderungen der DSGVO entsprechende Vereinbarung über die Datenverarbeitung im Auftrag geschlossen. Sämtliche Verarbeitungen personenbezogener Daten im Auftrag durch die GESELLSCHAFT erfolgen auf Basis dieser Vereinbarung über die Datenverarbeitung im Auftrag. Bei Erbringung von Leistungen durch die GESELLSCHAFT hat der KUNDE sicherzustellen, dass personenbezogene Daten seiner Mitarbeiter nur dann auf den Systemen des KUNDEN für Mitarbeiter der GESELLSCHAFT einsehbar sind, wenn und soweit dies zur Erbringung der Leistung durch die GESELLSCHAFT erforderlich ist. Eine Übermittlung von nicht anonymisierten personenbezogenen Daten (z.B. Testdaten, Mitarbeiterstammdaten, etc.) an die GESELLSCHAFT ist im Rahmen der durch die GESELLSCHAFT zu erbringenden Leistungen nicht zulässig. Der KUNDE sorgt dafür, dass der GESELLSCHAFT alle relevanten, über die gesetzlichen Regelungen hinausgehenden Sachverhalte, deren Kenntnis für sie aus Gründen des Datenschutzes und der Geheimhaltung erforderlich ist, bekannt gegeben werden. Die GESELLSCHAFT stellt sicher, dass alle Personen, die mit der Bearbeitung und Erfüllung des Vertrages betraut sind, die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes beachten. Sowohl der KUNDE als auch die GESELLSCHAFT sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwenden. Soweit der KUNDE hiervon abweichend aufgrund vertraglicher oder gesetzlicher Regelungen berechtigt ist, vertrauliche Informationen an Dritte (einschließlich der mit ihm verbundenen Unternehmen) weiterzugeben, hat er diese Dritten vorab schriftlich auf Vertraulichkeit entsprechend den Bestimmungen in diesem § 11 zu verpflichten.

Die GESELLSCHAFT und/oder die mit ihr verbundenen Konzernunternehmen können Analysen und Auswertungen erstellen, die teilweise Kundendaten und Informationen verwenden, wie beispielsweise Lizenzinformationen, technische Informationen oder beispielsweise solche Informationen die sich aus den technischen Rahmenbedingungen des Einsatzes des Lizenzmaterials, der Nutzung des Lizenzmaterials und der Dienst- und Supportleistungen durch den KUNDEN ergeben, wie im Folgenden beschrieben ("Analysen"). Zum Zweck dieser Analysen werden Informationen anonymisiert und aggregiert und automatisch an die GESELLSCHAFT und/ oder die mit ihr verbundenen Konzernunternehmen versandt. Zum Zwecke des automatischen Versands dieser Informationen richtet der KUNDE bzw. im Falle der ATOSS Cloud Solution die GESELLSCHAFT für den KUNDEN eine technische Verbindung zwischen dem System des KUNDEN und der GESELLSCHAFT

ein, die es ermöglicht die Informationen automatisch an die GESELLSCHAFT zu übermitteln. Die in den Kundendaten enthaltenen nicht-anonymisierten personenbezogenen Daten, werden – soweit nicht anders vereinbart – nur zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen verwendet. Die Analysen auf Basis von anonymisierten Informationen können dagegen beispielsweise für die folgenden Zwecke verwendet werden: Verbesserungen von Systemen, technische Ressourcen und Support, Forschung und Entwicklung für Cloud und Consulting Services, Prüfung und Sicherheit der Datenintegrität, interner Bedarfsplanung, Branchen-Entwicklungen, Anwendungen im Bereich KI (Künstliche Intelligenz) und anonymes Benchmarking mit anderen Auftraggebern.

§ 12 Schriftform, Rechtsordnung, Gerichtsstand

Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die GESELLSCHAFT ist jedoch berechtigt, im Rahmen des für den KUNDEN Zumutbaren, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig zu ändern, soweit dies aus wichtigen Gründen erforderlich ist. Wichtige Gründe können insbesondere neue technische Entwicklungen oder rechtliche Rahmenbedingungen, Anpassungen der Regelungen zum Umgang mit personenbezogenen Daten sowie die Beseitigung einer nachträglich entstandenen Äquivalenzstörung sein. Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN über eine beabsichtigte Änderung unter Mitteilung des Regelungsinhalts der geänderten Klauseln an die angegebene Kontaktadresse des Kunden informieren. Die beabsichtigte Änderung wird zum Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zwischen der GESELLSCHAFT und dem KUNDEN, wenn der KUNDE nicht binnen sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung der Einbeziehung in das Vertragsverhältnis dem der GESELLSCHAFT gegenüber in Schrift- oder Textform widerspricht.

Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Auf diesen Vertrag ist ausschließlich österreichisches Recht anzuwenden; die Anwendung des "Einheitlichen UN-Kaufrechts" (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Wareneinkauf) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag und ausschließlicher Gerichtsstand ist Wien.

§ 13 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.