

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

gültig ab 01.01.2015

Dies sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, kurz AGB, der Firma netkey information technology gmbh, Amalienstrasse 68/2, 1130 Wien, nachfolgend "netkey" genannt.

## 1 VERTRAGSUMFANG UND GÜLTIGKEIT

1.1 Der Auftragnehmer nimmt Aufträge entgegen, verkauft, vermietet und liefert ausschließlich aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese nachstehenden Bedingungen gelten für alle Leistungen, die der Auftragnehmer oder ein von ihm beauftragtes Subunternehmen im Rahmen dieses Vertrages durchführt.

1.2 Mündlich vereinbarte Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages sind nur wirksam, wenn sie vom Auftragnehmer schriftlich bestätigt worden sind. Schweigen auf derartige abweichende Bedingungen gilt nicht als Anerkennung oder Zustimmung.

## 2 LEISTUNG UND PRÜFUNG

2.1 Der genaue Umfang der Leistungen des Auftragnehmers ist im jeweiligen Vertrag, der Auftragsbestätigung und/oder dem Service-Level-Agreement mit dem Auftraggeber festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt der Auftragnehmer die Dienstleistungen während der beim Auftragnehmer üblichen Geschäftszeiten. Der Auftragnehmer wird entsprechend dem jeweiligen Service-Level-Agreement für die Erbringung und Verfügbarkeit der Dienstleistungen sorgen.

2.2 Die Ausarbeitung individueller Organisationskonzepte und Programme erfolgt nach Art und Umfang der vom Auftraggeber vollständig zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxisgerechte Testdaten sowie Testmöglichkeiten in ausreichendem Ausmaß, die der Auftraggeber zeitgerecht, in der Normalarbeitszeit und auf seine Kosten zur Verfügung stellt. Wird vom Auftraggeber bereits auf der zum Test zur Verfügung gestellten Anlage im Echtbetrieb gearbeitet, liegt die Verantwortung für die Sicherung der Echtdaten beim Auftraggeber.

2.3 Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung, die der Auftragnehmer gegen Kostenberechnung aufgrund der ihm zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet bzw. der Auftraggeber zur Verfügung stellt. Diese Leistungsbeschreibung ist vom Auftraggeber auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und mit seinem Zustimmungsvermerk zu versehen. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten Termin- und Preisvereinbarungen führen.

2.4 Individuell erstellte Software bzw. Programmadaptierungen bedürfen für das jeweils betroffene Programmpaket einer Programmabnahme spätestens vier Wochen ab Lieferung durch den Auftraggeber. Diese wird in einem Protokoll vom Auftraggeber bestätigt. (Prüfung auf Richtigkeit und Vollständigkeit anhand der vom Auftragnehmer akzeptierten Leistungsbeschreibung mittels der unter Punkt 2.2 angeführten zur Verfügung gestellten Testdaten). Lässt der Auftraggeber den Zeitraum von vier Wochen ohne Programmabnahme verstreichen, so gilt die gelieferte Software mit dem Enddatum des genannten Zeitraumes als abgenommen. Bei Einsatz der Software im Echtbetrieb durch den Auftraggeber gilt die Software jedenfalls als abgenommen.

2.5 Etwa auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert dem Auftragnehmer zu melden, der um raschest mögliche Mängelbehebung bemüht ist. Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich.

2.6 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Abnahme von Software wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen.

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

2.8 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.

2.9 Leistungen durch den Auftragnehmer, die vom Auftraggeber über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom Auftraggeber nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils beim Auftragnehmer gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der beim Auftragnehmer üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung oder Bedienung durch den Auftraggeber oder sonstige nicht vom Auftragnehmer zu vertretende Umstände entstanden sind. Ebenso sind Schulungsleistungen grundsätzlich nicht in den Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

2.10 Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dies dem Auftraggeber sofort anzuzeigen. Ändert der Auftraggeber die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend bzw. schafft die Voraussetzung, dass eine Ausführung möglich wird, kann der Auftragnehmer die Ausführung ablehnen. Ist die Unmöglichkeit der Ausführung die Folge eines Versäumnisses des Auftraggebers oder einer nachträglichen Änderung der Leistungsbeschreibung durch den Auftraggeber, ist der Auftragnehmer berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit des Auftragnehmers angefallenen Kosten und Spesen sowie allfällige Abaukosten sind vom Auftraggeber zu ersetzen.

2.11 Ein Versand von Programmträgern, Dokumentationen und Leistungsbeschreibungen erfolgt auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers. Versicherungen erfolgen nur auf Wunsch des Auftraggebers.

## 3 LIEFERUNG

3.1 Die Lieferung erfolgt auf Rechnung und Gefahr des Auftraggebers.

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

3.3 Die angestrebten Erfüllungstermine können nur dann eingehalten werden, wenn der Auftraggeber zu den vom Auftragnehmer angegebenen Terminen alle notwendigen Arbeiten und Unterlagen vollständig, insbesondere die von ihm akzeptierte Leistungsbeschreibung lt. Punkt 2.3 zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungsverpflichtung im erforderlichen Ausmaß nachkommt. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellte Unterlagen entstehen, sind vom Auftragnehmer nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug des Auftragnehmers führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Auftraggeber.

3.4 Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten bzw. Programme umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, Teillieferungen durchzuführen bzw. Teilrechnungen zu legen.

## 4 PREISE

4.1 Die genannten Preise enthalten, falls nicht explizit angegeben, keine Umsatzsteuer.

4.2 Die Berechnung der Preise erfolgt in Euro

4.3 Bei Bibliotheks-(Standard-)Programmen gelten die am Tag der Lieferung gültigen Listenpreise. Bei allen anderen Dienstleistungen (Beratung, Programmierung, Schulungen, telefonische Beratung usw.) wird der Arbeitsaufwand zu dem am Tag der Leistungserbringung gültigen Sätzen verrechnet. Abweichungen von einem dem Vertragspreis zugrunde liegenden Zeitaufwand, der nicht vom Auftragnehmer zu vertreten ist, wird nach tatsächlichem Anfall berechnet.

4.4 Die Kosten von Programmträgern (z.B. Magnetplatten, Floppy Disks, Streamer Tapes, DVD's usw.) sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

4.5 Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

## 5 KUNDENPFLICHTEN

5.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch den Auftragnehmer erforderlich sind. Der Auftraggeber verpflichtet sich weiters, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang des Auftragnehmers enthalten sind.

5.2 Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim Auftraggeber erbracht werden, stellt der Auftraggeber die zur Erbringung der Dienstleistungen durch den Auftragnehmer erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze sowie Infrastruktur in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung. Jedenfalls ist der Auftraggeber für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich. Ebenso hat der Auftraggeber für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der Auftraggeber ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern des Auftragnehmers Weisungen - gleich welcher Art - zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich an den vom Auftragnehmer benannten Ansprechpartner herantragen.

5.3 Der Auftraggeber stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche vom Auftragnehmer zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der vom Auftragnehmer geforderten Form zur Verfügung und unterstützt den Auftragnehmer auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Dienstleistungen. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Auftraggeber, die Änderungen in den vom Auftragnehmer für den Auftraggeber zu erbringenden Dienstleistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit dem Auftragnehmer hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.

5.4 Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang vom Auftragnehmer enthalten ist, wird der Auftraggeber auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.

5.5 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen vom Auftragnehmer erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.

5.6 Der Auftraggeber wird die dem Auftragnehmer übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.

5.7 Der Auftraggeber wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass der Auftragnehmer in der Erbringung der Dienstleistungen nicht behindert wird. Der Auftraggeber stellt sicher, dass der Auftragnehmer und/oder die durch den Auftragnehmer beauftragten Dritten für die Erbringung der Dienstleistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim Auftraggeber erhalten. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.

5.8 Erfüllt der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne für die von Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der Auftraggeber wird die dem Auftragnehmer hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den beim Auftragnehmer jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.

5.9 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zu-rechenbaren Dritten die vom Auftragnehmer eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der Auftraggeber haftet dem Auftragnehmer für jeden Schaden.

5.10 Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des Auftraggebers unentgeltlich.

## 6 ZAHLUNG

6.1 Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen vierteljährlich im Voraus verrechnet.

6.2 Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar, soweit nicht in der Auftragsbestätigung und/oder Rechnung anders vereinbart. Mit Ablauf der Frist kommt der Kunde in Verzug.

6.3 Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.

6.4 Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem der Auftragnehmer über sie verfügen kann. Kommt der Auftraggeber mit seinen Zahlungen in Verzug, ist der Auftragnehmer berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten sowie Mahngebühren zu verrechnen.

6.5 Bei dem Auftragnehmer einlangende Zahlungen tilgen zuerst Zin-seszinsen, dann Zinsen und Nebenspesen, dann die vorprozessualen Kosten (falls diese zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig waren), als Kosten eines zugezogenen Anwaltes und Inkassobüros, dann das aushaftende Kapital, beginnend bei der ältesten Schuld.

6.6 Kommt der Auftraggeber mit Zahlungen in nicht unerheblicher Höhe in Verzug und überschreitet der Verzug 14 Tage, steht dem Auftragnehmer das Recht zu, weitere Leistungen aus dem selben rechtlichen Verhältnis, zu dem sich der Auftragnehmer verpflichtet hat, vorläufig einzustellen und sämtliche offenen Beträge aus diesem Verhältnis sofort fällig zu stellen. Etwa vereinbarte Termine bzw. Fristen zur Ausführung von noch ausstehenden Lieferungen und Leistungen seitens des Auftragnehmers sind in diesem Falle hinfällig, ohne dass es eines besonderen Hinweises des Auftragnehmers hierauf bedarf. Der Auftragnehmer ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.

6.7 Der Auftragnehmer ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den Auftraggeber in angemessener Höhe abhängig zu machen.

6.8 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten.

6.9 Der Auftraggeber verzichtet auf die Möglichkeit der Aufrechnung. Dies gilt jedoch nicht gegenüber Verbrauchern für den Fall der Zahlungsunfähigkeit des Auftragnehmers, sowie für Gegenforderungen, die in rechtlichem Zusammenhang stehen, gerichtlich festgestellt oder durch den Auftragnehmer schriftlich ausdrücklich anerkannt wurden.

6.10 Der gänzliche oder teilweise Eintritt eines Dritten in die dem Auftraggeber vertraglich zustehenden Rechte und Pflichten bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung vom Auftragnehmer.

## 7 EIGENTUMSVORBEHALT

7.1 Alle gelieferten und montierten Waren sowie Hard- und Software bleiben bis zur vollständigen Bezahlung (einschließlich Zinsen und Kosten) uneingeschränktes Eigentum des Auftragnehmers.

7.2 In der Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes liegt nur dann ein Rücktritt vom Vertrag, wenn dieser ausdrücklich erklärt wird.

7.3 Bei Warenrücknahme ist der Auftraggeber berechtigt, angefallene Transport- und Manipulationsspesen zu verrechnen.

## 8 NUTZUNGSRECHTE AN SOFTWAREPRODUKTEN UND UNTERLAGEN

8.1 Alle Urheberrechte an vereinbarten Leistungen des Auftragnehmers (Programme, Dokumentationen etc.) stehen dem Auftraggeber bzw. dessen Lizenzgebern zu. Eine Verbreitung durch den Auftraggeber ist 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.

8.2 Soweit dem Auftraggeber vom Auftragnehmer Softwareprodukte überlassen werden oder dem Auftraggeber die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Dienstleistungen ermöglicht wird, und vertraglich nichts anderes vereinbart wurde, steht dem Auftraggeber das nichtausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form und im erworbenen Umfang zu benutzen.

8.3 Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Auftraggeber unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert Mitübertragen werden.

8.4 Alle dem Auftraggeber vom Auftragnehmer überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.

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

## 9 KOSTENVORANSCHLAG

9.1 Der Kostenvoranschlag wird nach bestem Fachwissen erstellt, es kann jedoch keine Gewähr für die Richtigkeit übernommen werden.

9.2 Kostenvoranschläge sind entgeltlich, sofern die Kosten hierfür vereinbart wurden.

## 10 GEWÄHRLEISTUNG, WARTUNG, ÄNDERUNGEN

10.1 Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Software die in der dazugehörigen Dokumentation beschriebenen Funktionen erfüllt, sofern die Software auf dem im Vertrag beschriebenen Betriebssystem genutzt wird. Voraussetzung für die Fehlerbeseitigung ist, dass

- der Auftraggeber den Fehler ausreichend in einer Fehlermeldung beschreibt und diese für den Auftragnehmer bestimmbar ist;

- der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle für die Fehlerbeseitigung erforderlichen Unterlagen zur Verfügung stellt;

- der Auftraggeber oder ein ihm zurechenbarer Dritter keine Eingriffe in die Software vorgenommen hat;

- die Software unter den Bestimmungsmäßigen Betriebsbedingungen entsprechend der Dokumentation betrieben wird.

Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gem. § 924 ABGB gilt als ausgeschlossen.

10.2 Korrekturen und Ergänzungen, die sich bis zur Übergabe der vereinbarten Leistung aufgrund organisatorischer und programmtechnischer Mängel, welche vom Auftragnehmer zu vertreten sind, als notwendig erweisen, werden kostenlos vom Auftragnehmer durchgeführt.

10.3 Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Auftraggeber zu vertreten sind sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden vom Auftragnehmer gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Auftraggeber selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.

10.4 Ferner übernimmt der Auftragnehmer keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderter Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, soweit solche vorgeschrieben sind, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen) sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.

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

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

10.7 Gewährleistungsansprüche verjähren in sechs (6) Monaten ab Übergabe.

10.8 Wird vom Auftragnehmer eine gebrauchte bewegliche Ware an den Auftraggeber geliefert oder verkauft, muss der Auftraggeber sein Recht auf Gewährleistung binnen 14 Tagen gerichtlich geltend machen, sofern dies schriftlich im Einzelnen ausverhandelt wird.

## 11 LEISTUNGSSTÖRUNGEN

11.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt der Auftragnehmer die Dienstleistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist der Auftragnehmer verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist seine Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei zu erbringen, indem er nach seiner Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt.

11.2 Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des Auftraggebers oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des Auftraggebers gemäß Punkt 5.9, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten die vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen trotz möglichen Einschränkungen dennoch als vertragsgemäß erbracht. Der Auftragnehmer wird auf Wunsch des Auftraggebers eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels unternehmen.

11.3 Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom Auftraggeber unverzüglich schriftlich oder per Email dem Auftragnehmer zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der Auftraggeber.

## 12 HAFTUNG

12.1 Der Auftragnehmer haftet dem Auftraggeber für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf vom Auftragnehmer beigezogene Dritte zurückgehen. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet der Auftragnehmer unbeschränkt.

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

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

12.4 Sofern der Auftragnehmer das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der Auftragnehmer diese Ansprüche an den Auftraggeber ab. Der Auftraggeber wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.

12.5 Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 12.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal EUR 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 15.000,-. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche des Auftraggebers - gleich aus welchem Rechtsgrund - sind ausgeschlossen.

## 13 VERTRAGSRÜCKTRITT UND WIDERRUF

13.1 Für den Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit aus alleinigen Verschulden oder rechtswidrigem Handeln des Auftragnehmers ist der Auftraggeber berechtigt, mittels eingeschriebenen Briefes vom betreffenden Auftrag zurückzutreten, wenn auch innerhalb der angemessenen Nachfrist die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird und den Auftraggeber daran kein Verschulden trifft.

13.2 Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperrungen sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit des Auftragnehmers liegen, entbinden den Auftragnehmer von der Lieferverpflichtung bzw. gestatten ihm eine Neufestsetzung der vereinbarten Lieferzeit.

13.3 Stornierungen durch den Auftraggeber, der Unternehmer ist, sind nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers möglich. Ist der Auftragnehmer mit einem Storno einverstanden, so hat er das Recht, neben den erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 30% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen.

13.4 Ist der Auftraggeber Endverbraucher, so steht ihm nach österreichischem Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAAG) nach Vertragsabschluss in vielen Fällen ein Widerrufsrecht zu. Für die Wahrung der Frist reicht die rechtzeitige Absendung des Widerrufs an uns aus (per Post an netkey information technology gmbh, Amalienstrasse 68/2, 1130 Wien, Österreich, oder per Email an [contact@netkey.at](mailto:contact@netkey.at)).

## 14 LAUFZEIT DES VERTRAGS

14.1 Der Vertrag tritt mit Unterschrift durch beide Vertragspartner in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten, frühestens aber zum Ende der im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden.

14.2 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenem Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder gegen den anderen Vertragspartner ein Konkurs- oder sonstiges Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.

14.3 Der Auftragnehmer ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und der Auftragnehmer aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.

14.4 Bei Vertragsbeendigung hat der Auftraggeber unverzüglich sämtliche ihm vom Auftragnehmer überlassene Unterlagen und Dokumentationen an den Auftragnehmer zurückzustellen.

14.5 Auf Wunsch unterstützt der Auftragnehmer bei Vertragsende den Auftraggeber zu den jeweiligen beim Auftragnehmer geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den Auftraggeber oder einen vom Auftraggeber benannten Dritten.

## 15 HÖHERE GEWALT

15.1 Höhere Gewalt oder andere unvorhergesehene Hindernisse in der Sphäre des Auftragnehmers entbinden diesen von der Einhaltung der vereinbarten Verpflichtungen, wie z.B. Betriebs- und Verkehrsstörungen im Bereich des Auftraggebers. Höhere Gewalt und unvorhergesehene Ereignisse gelten befreiend für den Auftragnehmer für die Dauer der Behinderung von der zu erbringenden Leistung, ohne dass dem Auftraggeber dadurch Ansprüche auf Preisminderung entstehen.

## 16 DATENSCHUTZ

16.1 Der Auftragnehmer wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes beachten und die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich vom Auftragnehmer erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich insbesondere seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß § 15 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

16.2 Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, die Zulässigkeit der vom Auftraggeber in Auftrag gegebenen Datenverarbeitungen im Sinne datenschutzrechtlicher Vorschriften zu prüfen. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogenen Daten an den Auftragnehmer sowie der Verarbeitung solcher Daten durch den Auftragnehmer ist vom Auftraggeber sicherzustellen.

16.3 Der Auftragnehmer ergreift alle zumutbaren Maßnahmen, um die an den Standorten des Auftragnehmers gespeicherten Daten und Informationen des Auftraggebers gegen den unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen. Der Auftragnehmer ist jedoch nicht dafür verantwortlich, wenn es Dritten dennoch gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen zu verschaffen.

16.4 Mit Abschluss des Vertrags erteilt der Auftraggeber seine Zustimmung, dass die Daten aus diesem Geschäftsfall auch an Unterauftragnehmer, welche bei der Abwicklung dieses Auftrages eingebunden werden, übermittelt werden dürfen.

## 17 GEHEIMHALTUNG

17.1 Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, oder dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.

17.2 Die mit dem AN verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

## 18 GERICHTSSTAND UND ANWENDBARES RECHT

18.1 Es gilt österreichisches materielles Recht. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechtes wird ausgeschlossen. Die Vertragssprache ist deutsch. Als Gerichtsstand wird Wien vereinbart. Auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird.

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

18.3 Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen ungültig oder unwirksam, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

## 19 SONSTIGES

19.1 Die Vertragspartner benennen im Vertrag sachkundige und kompetente Mitarbeiter, die die erforderlichen Entscheidungen fällen oder veranlassen können.

19.2 Der Auftraggeber wird während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach Vertragsende vom Auftragnehmer zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzte Mitarbeiter weder selbst noch über Dritte abwerben. Der Auftraggeber verpflichtet sich, für jeden Fall des Zuwiderhandelns an den Auftragnehmer eine Vertragsstrafe in der Höhe des zwölffachen Bruttomonatsgehalts, das der betreffende Mitarbeiter zuletzt vom Auftragnehmer bezogen hat, mindestens jedoch das Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten (ST2).

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