

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

(01.01.2009)

Diese Bedingungen liegen allen entsprechenden Vertragsverhältnissen mit dem Auftragnehmer zu Grunde. Sie gelten auch für zukünftige Geschäfte, insbesondere für einvernehmlich festgelegte Leistungserweiterungen im Rahmen bereits bestehender Verträge, selbst wenn nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wird. Von den AGB ausdrücklich abweichende Einzelvereinbarungen gehen diesen Bestimmungen vor.

Vom Auftraggeber vorgelegte abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen finden keine Anwendung, auch wenn der Auftragnehmer im Einzelfall nicht widerspricht.

1. Leistungsgegenstand

Die Leistungen können von Analyse, Erstellung eines Pflichtenheftes bis zur vollständigen Programmentwicklung reichen, können Beratung, Installation, Schulung und Support umfassen. Der konkrete Leistungsumfang ist im Angebot festgelegt. Generell ist einem Auftrag folgende Phasengliederung zu Grunde gelegt:

- Projektvorbereitung
- Analyse
- Design
- Implementierung
- Funktionstest
- Abnahmetest
- Installation und Inbetriebnahme
- Projektabschluss
- Phasenübergreifende Tätigkeiten: Projektmanagement, Qualitätssicherung

Die konkrete im Projekt anzuwendende Phasengliederung sowie die Endprodukte jeder Phase sind zu vereinbaren.

Nicht eingeschlossen sind Anforderungen, die nicht ausdrücklich aufscheinen.

2. Mitwirkung des Auftraggebers

Bei jedem Projekt ist die aktive Mitwirkung des Auftraggebers notwendig.

Der Auftraggeber hat für die Durchführung des Projektes eine Kontaktperson (Projektleiter) zu nominieren, die auch die notwendigen Kompetenzen zur Koordination des Projektes beim Auftraggeber und zum Treffen der notwendigen Entscheidungen hat und als einziger Fehlermeldungen abgibt. Ist der Projektleiter nicht zugleich der fachliche Ansprechpartner, so ist auch dieser zu benennen.

Bei den Projekten ist:

- bei Projektbeginn die konkrete Projektorganisation (Steuergruppe, Beirat etc.) festzulegen. Es ist jedenfalls
- zumindest ein gemeinsames Gremium zur begleitenden Kontrolle des Projektes einzurichten.
- vom Auftraggeber für die Arbeitsgruppen zur Durchführung der fachlichen Analyse die notwendige (qualitative und quantitative) Personalkapazität bereitzustellen
- die Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer festzulegen, insbesondere die Verantwortungsbereiche der Vertragspartner, die Vorgangsweise bei Änderungen im Projekt etc.
- der Auftraggeber verpflichtet, vor Arbeitsbeginn des Auftragnehmers seine sämtlichen digitalen Daten und Aufzeichnungen gegen einen möglichen Datenverlust bei den Arbeiten zu sichern.

Die Ausarbeitung individueller Organisationskonzepte und Programme erfolgt nach Art und Umfang der vom Auftraggeber rechtzeitig und vollständig zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxismgerechte 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, so liegt die Verantwortung für die Sicherung der Echtzeiten ausschließlich beim Auftraggeber.

Aus welchen Gründen auch immer eintretender Verzug des Auftraggebers bei der Mitarbeit an der Programmerstellung, sei es bei Bereitstellung von Unterlagen, bei Bereitstellung von Testmöglichkeiten, bei Prüfung und Abgabe von Grob- und Detailkonzepten etc. entbinden den Auftragnehmer von der Verantwortung für daraus resultierende Terminverzögerungen. Dies gilt auch für nachträglich geänderte Angaben, Anforderungen oder Unterlagen.

Mehraufwände, die dem Auftragnehmer aufgrund solcher Umstände entstehen, werden jedenfalls zum jeweils gültigen Stundensatz an den Auftraggeber verrechnet.

3. Abnahme

Jedes (Phasen-)Endprodukt bedarf der schriftlichen Abnahme innerhalb der vereinbarten Zeit, sofern nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 14 Tagen ab Übergabe. Im Falle des Verzuges des Auftraggebers bei der Abnahme tritt der vereinbarte Terminplan außer Kraft und muss neu vereinbart werden. Änderungen in Bezug auf bereits abgenommene Dokumente müssen von der Steuergruppe entschieden werden.

Individuell erstellte Software bzw. Programmadaptierungen bedürfen für das jeweils betroffene fertige Programm einer Abnahme durch den Auftraggeber spätestens 4 Wochen ab Lieferung. Die Abnahme wird in einem Protokoll durch den Auftraggeber bestätigt (Prüfung auf Richtigkeit und Vollständigkeit anhand der genehmigten Produkte der Vorphasen). Lässt der Auftraggeber den Zeitraum von 4 Wochen ohne Programmabnahme verstreichen, so gilt die Software als abgenommen.

Werden im Zuge der Abnahme vom Auftraggeber unberechtigterweise Fehler oder Mängel behauptet, so können daraus entstehende Aufwände des Auftragnehmers dem Auftraggeber zusätzlich zum vereinbarten Entgelt in Rechnung gestellt werden.

4. Verrechnung/Kosten

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
Die kleinste verrechnete Einheit ist eine halbe Stunde.

Kostenvoranschläge sind grundsätzlich unverbindlich, abgerechnet wird immer der tatsächliche Aufwand.

Wegzeiten, bis zu 10 Minuten vom Bürostandort des Auftragnehmers, werden als Serviceleistung nicht verrechnet. Außerhalb kommen die tatsächlich angefallenen Zeiten je angefangener halber Stunde zur Verrechnung, plus die tatsächlich gefahrenen Kilometer – beide zum angegebenen Satz laut Konzept/Analyse bzw. Neukundendatenblatt.

5. Zahlungsbedingungen

Das Zahlungsziel gilt laut Angebot, ansonsten gelten zehn Tage nach Rechnungserhalt ohne Abzug. Bei Zahlungsverzug werden Zinsen in Höhe von 5% über 1M EURIBOR und alle Mahn- und Inkassospesen verrechnet.

Die Gegenverrechnung mit offenen Forderungen gegenüber dem Auftragnehmer oder die Einbehaltung von Zahlungen aufgrund behaupteter, aber vom Auftragnehmer nicht schriftlich anerkannter Mängel ist ausgeschlossen.

Alle gelieferten Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung aller offenen Forderungen im uneingeschränkten Eigentum des Auftragnehmers. Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer berechtigt, Leistungen aus Dienstleistungsaufträgen bis zur vollständigen Bezahlung aller fälligen Forderungen auszusetzen. Bei einvernehmlich festgelegten Teilzahlungen tritt Terminverlust ein, wenn der Kunden mit einer Rate mehr als fünf Tage in Verzug gerät, bei Verbrauchern gilt 6 Wochen laut § 13 Konsumentenschutzgesetzes (KSchG).

Der Auftragnehmer ist berechtigt, den sofortigen Rücktritt vom Vertrag zu erklären, wenn über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung mangels Vermögen abgelehnt wird oder Bedenken hinsichtlich der Zahlungsfähigkeit oder Zuverlässigkeit bestehen.

6. Betriebszeiten

Alle Dienstleistungen außerhalb der normalen Arbeitszeit (Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr) werden mit 25% (Montag bis Freitag von 6:00 bis 8:00 Uhr bzw. von 18:00 bis 20:00 Uhr und Samstag) bzw. mit 50% (Montag bis Freitag von 20:00 bis 6:00 Uhr, Sonntag und an gesetzlichen Feiertagen) pro Stunde beaufschlagt und extra verrechnet. Abweichungen bedürfen der schriftlichen Vereinbarung zwischen dem Auftragnehmer und Auftraggeber.

Pauschalen laut Konzept/Analyse/Angebot beziehen sich auf Dienstleistungen, die innerhalb der Normalarbeitszeit durchgeführt werden.

Es steht dem Auftragnehmer frei, im Einklang mit den gesetzlichen, kollektivvertraglichen und sonstigen betriebsinternen Bestimmungen die Bürozeiten abzuändern.

7. Terminplan und Verzug

Wenn vom Auftraggeber schriftlich gewünscht, ist bei Projektbeginn vom Auftragnehmer ein Terminplan vorzulegen, der auch die Aufgaben des Auftraggebers mitberücksichtigt. Der Terminplan ist der Steuergruppe vorzulegen, und von dieser zu bestätigen.

Hat der Auftragnehmer Lieferverzug zu vertreten, kann der Auftraggeber nach Setzung einer angemessenen Nachfrist und anhaltendem Verzug Schadenersatz gemäß Punkt 9 verlangen.

8. Gewährleistung

Der Auftragnehmer übernimmt für die Voranalyse die Gewähr, dass sie nach dem heutigen Wissensstand in der Softwareentwicklung entsprechend erstellt wurde, für alle folgenden Phasen, dass auf Grund und entsprechend der Ergebnisse der vorhergegangenen Phase und der dem Auftragnehmer zur Verfügung stehenden Informationen ein konsistentes und vollständiges (Zwischen-)Produkt entsteht bzw. für das fertige System dafür, dass die Ergebnisse der fachlichen Analyse unter Berücksichtigung der definierten Benutzerschnittstelle und allfälligen technischen Festlegungen (welches Zielsystem) in ein fertiges Programmsystem umgesetzt werden.

Der Auftragnehmer übernimmt die Gewähr dafür, dass der Vertragsgegenstand bei Lieferung nicht mit Fehlern behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem nach den Rahmenbedingungen vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder wesentlich mindern.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Dauer von 6 Monaten ab Lieferung des Vertragsgegenstandes bei auftretenden Fehlern, sofern sie reproduzierbar sind, vom Auftragnehmer zu vertreten sind und vom Auftraggeber unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden, nach seiner Wahl die Fehlerbehebung innerhalb eines angemessenen Zeitraumes durchzuführen oder eine entsprechende Preisminderung durchzuführen.

Die an den Auftraggeber ausgelieferten Programme werden sorgfältig getestet und für die Nutzung dokumentiert. Die Programme können jedoch nicht für jede Anwendung oder Kombination getestet werden. Der Auftragnehmer übernimmt deshalb keine Gewähr, dass die Programmfunktionen allen Anforderungen des Benützers genügen oder in der von ihm getroffenen Auswahl zusammenarbeiten. Ebenso kann keine Gewähr übernommen werden, dass die Programme ununterbrochen und fehlerfrei laufen. Der Auftraggeber anerkennt, dass die Software von jener Komplexität ist, dass in ihr Fehler enthalten sein können.

Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr:

- wenn auf Grund unvollständiger, fehlerhafter oder nicht rechtzeitig gelieferter Informationen durch den Auftraggeber das fertige System (bzw. ein Zwischenprodukt) nicht den tatsächlichen Anforderungen des Auftraggebers entspricht.
- für Änderungen der erforderlichen Hard- und Softwarekonfiguration nach Feststellung der Ordnungsmäßigkeit des Ablaufes gemäß Angebot (Funktionstest). Der Auftragnehmer ist auch nicht verpflichtet, Dokumentation oder Hilfe bereitzustellen, die den Betrieb der Software in einer vom Kunden geänderten Systemumgebung sicherstellen.
- für Auswirkungen allfälliger Software-Releasewechsel oder neuer Hardwareeinrichtungen auf die Lauffähigkeit der Programme
- für Schäden, Fehler oder Störungen, die auf unsachgemäße Bedienung, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, soweit solche vorgeschrieben sind, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichung von Installations- und Lagerbedingungen) sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind, sofern dies nicht vom Auftragnehmer selbst verschuldet wurde.
- wenn Reparaturen oder Änderungen vom Auftraggeber oder von Dritten vorgenommen wurden.
- wenn der Auftragnehmer an der rechtzeitigen Vertragserfüllung durch Leistungsverzug Dritter gehindert wird und den Auftragnehmer hieran keinerlei grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz trifft.

Leistungen des Auftragnehmers, die vom Auftraggeber angefordert werden und keine gewährleistungspflichtige Mängel betreffen, können vom Auftragnehmer zum jeweils gültigen Stundensatz gesondert in Rechnung gestellt werden.

9. Haftung und Schadenersatz

Für dem Auftraggeber vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden haftet der Auftragnehmer im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. **Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, für mittelbare Schäden und Folgeschäden einschließlich Datenverlust ist ausgeschlossen.**

Leistungsverzögerungen und Schäden jeglicher Art, die auf nicht vollständige, später abgeänderte oder nicht rechtzeitig eingebrachte Anforderungen, Unterlagen oder Mitteilungen durch den Auftraggeber zurückzuführen sind, sind vom Auftragnehmer nicht zu vertreten.

Tritt ein Schaden am Vertragsgegenstand ein, ist der Auftraggeber verpflichtet, dem Auftragnehmer Gelegenheit zur Verbesserung zu geben. Erst bei Fehlschlägen oder wirtschaftlicher Untunlichkeit der Verbesserung ist der Auftraggeber berechtigt, sonstige Ansprüche geltend zu machen.

10. Höhere Gewalt

Ereignisse höherer Gewalt, die dem Auftragnehmer die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen ihn, die Erfüllung seiner Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben bzw. den Vertrag aufzulösen bei Ereignissen, die die Leistung dauerhaft unmöglich machen. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrung, Kündigung von Mitarbeitern und ähnliche Umstände, von denen der Auftragnehmer mittelbar oder unmittelbar betroffen ist, gleich. Bereits erbrachte Leistungen sind zu bezahlen und Vorauszahlungen sind unverzinst zurückzustellen.

11. Geheimniswahrung

Der Auftragnehmer wird Informationen, die vom Auftraggeber eindeutig als vertraulich gekennzeichnet sind und dem Auftragnehmer zur Durchführung seiner Leistungen gemäß diesem Vertrag zur Verfügung gestellt werden, mit der gleichen Sorgfalt und Vertraulichkeit behandeln wie eigene vertrauliche Daten.

Die Verpflichtung zur Geheimhaltung gilt nicht für Ideen, Konzeptionen, Techniken und Know-how, welche sich auf die Datenverarbeitung beziehen, sowie für Informationen, die dem Auftragnehmer zum Zeitpunkt ihrer Entgegennahme bereits bekannt waren oder danach von Dritten ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung übermittelt werden. Weiters nicht für Informationen, die im Zeitpunkt ihrer Entgegennahme offenkundig waren oder danach ohne Zutun des Auftragnehmers offenkundig werden.

Der Auftragnehmer hat alle Mitarbeiter zur Wahrung des Datengeheimnisses gemäß § 15 des Datenschutzgesetzes (DSG) in seiner jeweils gültigen Form zu verpflichten. Insbesondere werden die Mitarbeiter vom Auftragnehmer auf die Verschwiegenheitspflicht über Einrichtungen und Vorkehrungen, die zur Sicherung des Geschäftsverkehrs des Auftraggebers und der ihm anvertrauten Werte dienen, hingewiesen.

Diese Verpflichtung erstreckt sich auch auf die Zeit nach dem Ausscheiden des Mitarbeiters. Ebenso werden die Mitarbeiter vom Auftragnehmer auf die Rechtsfolgen gemäß § 51 DSG aufmerksam gemacht.

12. Abwerbung

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Abwerbung von Mitarbeitern des Auftragnehmers zu unterlassen. Für Zuwiderhandlung wird ein Pönale von EUR 50.000,- pro Fall vereinbart.

13. Urheberrecht und Nutzungsrecht

Sofern nichts anderes vereinbart, geht mit der Bezahlung des vereinbarten Preises das Recht über, die Software bzw. das Vertragsprodukt auf eigenen Anlagen bzw. intern zum vereinbarten Zweck zu nutzen und zu Sicherungszwecken zu kopieren.

EDV: is_agb_2009.docx / 36kB

- 3 von 4 -

intraService.at
Mühlerstraße 12
6600 Reutte
Österreich

eMail office@intraservice.at
Internet www.intraservice.at
Tel. +43 (5672) 72290
Fax +43 (5672) 72296

UID-Nr. ATU64630607
DUNS-Nr. 30-041-9701
BIC RBRTAT22
IBAN AT92 3630 5000 0006 2844

Gerichtsstand 6600 Reutte
Bankverbindung
Raiba Reutte
BLZ 36305, Kontonr. 62844

Der Auftragnehmer kann den Vertrag beenden, wenn über das Vermögen des Auftraggebers ein Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung mangels Vermögen abgelehnt wird. Die bis zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung erbrachten Leistungen des Auftragnehmers sind zu bezahlen.

Er verpflichtet sich jedoch, jeden Dritten von der Nutzung auszuschließen, und die Software nicht über das vereinbarte Ausmaß hinaus zu nutzen.

Der Auftragnehmer behält das Werknutzungsrecht am Vertragsgegenstand, soweit nichts anderes vereinbart.

14. Beendigung des Vertrages

Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag zu beenden, wenn der jeweils andere Vertragspartner gegen Vertragsbestimmungen verstößt und dieser Verstoß auch nach Setzung einer angemessenen Nachfrist nicht behoben wird, wenn über das Vermögen des Auftraggebers ein Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung mangels Vermögen abgelehnt wird. Die bis zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung erbrachten Leistungen des Auftragnehmers sind zu bezahlen.

15. Sonstiges

In Angebot oder Vertrag nicht ausdrücklich angeführte Leistungen (z.B. Einschulung für Software, Installation, organisatorische Einführung beim Kunden) sind nicht Vertragsgegenstand. Im Falle der Durchführung solcher Zusatzleistungen auf Wunsch des Kunden werden diese gesondert verrechnet.

Die Abtretung von Ansprüchen des Auftraggebers aus Verträgen bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer ist ermächtigt, andere Unternehmen mit der Erbringung von Leistungen aus Vertragsverhältnissen zu beauftragen.

Änderungen und/oder Ergänzungen von Verträgen bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform und der Unterzeichnung durch beide Vertragspartner.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ungültig oder unwirksam sein, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Vertragsbestimmungen nicht berührt.

Der Auftraggeber ist - ausgenommen bei Vorliegen einer rechtskräftigen gerichtlichen Entscheidung oder eines wirksamen Anerkenntnisses des Auftragnehmers - nicht berechtigt eine Aufrechnung gegen bestehende oder behauptete Gegenforderungen vorzunehmen bzw. Zahlungen aus welchem Grund auch immer, insbesondere wegen behaupteter Garantie- oder Gewährleistungsansprüche oder wegen nicht vollständiger Lieferung zurückzuhalten.

16. Anwendbarkeit des Konsumentenschutzgesetzes

Die zwingenden Regelungen des Konsumentenschutzgesetzes in der jeweils geltenden Fassung bleiben bei Vorliegen eines unter dieses Gesetz fallenden Auftrages von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers unberührt.

17. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Auf das gegenständliche Vertragsverhältnis ist österreichisches Recht anzuwenden.

Für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das sachlich zuständige Gericht in 6600 Reutte ausschließlich zuständig.