

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

für den Verkauf und die Lieferung von Software-Support-Leistungen

Stand: März 2019

1. Vertragsumfang und Gültigkeit

- 1.1. Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen und Lieferungen, die der Auftragnehmer im Rahmen eines mit einem Unternehmer nach § 14 BGB geschlossenen Vertrages für installierte Computersysteme durchführt. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

2. Leistungsumfang

- 2.1. Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den Auftragnehmer erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, nach seiner Wahl am Standort des Computersystems oder in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers innerhalb der im gegenständlichen Vertrag vereinbarten normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers. Erfolgt ausnahmsweise und auf Wunsch des Auftraggebers eine Leistungserbringung außerhalb der vereinbarten normalen Arbeitszeit, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt. Die Auswahl der vertragsgegenständlichen Leistungen erbringenden Mitarbeiters obliegt dem Auftragnehmer, der berechtigt ist, hierfür auch Dritte heranzuziehen.
- 2.2. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vertragsgegenständlichen Software-Support-Leistungen entsprechend dem nachfolgenden Leistungsumfang zu erfüllen:
- **Informationsservice:**
Der Auftraggeber wird über neue Programmstände, verfügbare Updates, Programmentwicklungen etc. informiert.
 - **Hotline-Service:**
Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber innerhalb der im gegenständlichen Vertrag vereinbarten Hotline-Zeiten des Auftragnehmers bei fallweise auftretenden Problemen für Beratungen im Zusammenhang mit dem Einsatz der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme für einen vom Auftraggeber namentlich bekanntzugebenden Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme dieser Beratung für gleichartige Probleme eine weitere vertragsgegenständliche Beratung von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrages liegenden kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.

- **Archivierung und Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme:**
Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Archivierung der von ihm entwickelten und vertragsgegenständlichen Softwareprogramme in vom Computer lesbarer Form sowie der Dokumentation in einem zur Erfüllung der Verpflichtungen nach diesem Vertrag notwendigen Umfang und stellt diese, falls notwendig, entsprechend den Bestimmungen des dem Erwerb zugrunde liegenden Vertrages, dem Auftraggeber zur Verfügung.
- **Update Service:**
Der Auftragnehmer stellt zum von ihm festgelegten Termin dem Auftraggeber die vom Hersteller bereitgestellten Programm-Updates zur Verfügung. In diesen sind Korrekturen von Fehlern, Behebung eventueller Programmprobleme, die weder beim Probelauf noch beim Praxiseinsatz innerhalb der Gewährleistung auftreten und/oder Verbesserungen des Leistungsumfanges enthalten.
- **Installation von Programm-Updates:**
Der Auftragnehmer bietet Unterstützung beim Einspielen bzw. Aufsetzen der neuen Programm-Updates auf das vertragsgegenständliche Computersystem für max. ein Entwicklungs- und ein Produktivsystem, wobei das Update innerhalb einer Frist von 6 Monaten vom Auftraggeber eingespielt werden muss. Lässt der Auftraggeber den Zeitraum von 6 Monaten ohne Durchführung des Updates verstreichen, ist der Auftragnehmer berechtigt, den bestehenden Wartungsvertrag zu kündigen.
- **Problembehandlung:**
Voraussetzung für die Problembehandlung des vertraglich festgelegten Leistungsumfanges ist ein Remote-Zugang, welcher dem Auftragnehmer kostenfrei zur Verfügung gestellt wird und dem aktuellsten technischen Stand zu entsprechen hat.
- **Softwarevoraussetzungen:**
Diese sind im gegenständlichen Vertrag definiert.
- **Fehlerbehebung:**
Ein zu behandelnder Fehler liegt vor, wenn das jeweils vertragsgegenständliche Softwareprogramm ein zu der entsprechenden Leistungsbeschreibung/Dokumentation in der jeweils letztgültigen Fassung abweichendes Verhalten aufweist und dieses vom Auftraggeber reproduzierbar ist.
Mängelrügen sind schriftlich an den Auftragnehmer zu richten. Zwecks genauerer Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern ist der Auftraggeber verpflichtet, das von ihm verwendete Computersystem (bei Systemen im Online-Verbund mit anderen Rechnern auch die entsprechende Verbindung), Softwareprogramme, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten in angemessenem Umfang für Testzwecke während der vertraglich vereinbarten Normalarbeitszeit dem Auftragnehmer kostenlos zur Verfügung zu stellen und den Auftragnehmer zu unterstützen. Erkannte Fehler, die vom Auftragnehmer zu vertreten sind, sind von diesem in angemessener Frist einer Lösung zuzuführen.
Von dieser Verpflichtung ist der Auftragnehmer dann befreit, wenn im Bereich des Auftraggebers liegende Mängel dies behindern und von diesem nicht beseitigt werden.
Eine Lösung des Fehlers erfolgt durch einen Software-Update oder durch angemessene Ausweichlösungen.

3. Nicht durch den geschlossenen Vertrag gedeckte Leistungen

- 3.1. Falls nicht explizit im Vertrag anders geregelt, die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers gesondert vom Auftraggeber zu bezahlen.
- 3.2. Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen ist der Auftragnehmer berechtigt, die angefallenen Kosten dem Auftraggeber mit den jeweils gültigen Kostensätzen in Rechnung zu stellen.
- 3.3. Leistungen, die durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen bedingt sind.
- 3.4. Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen.
- 3.5. Programmänderungen aufgrund von Änderungen gesetzlicher Vorschriften.
- 3.6. Der Auftragnehmer wird von allen Verpflichtungen aus dem vorliegenden Vertrag frei, wenn Programmänderungen in den vertragsgegenständlichen Softwareprogrammen ohne vorhergehende Zustimmung des Auftragnehmers von Mitarbeitern des Auftraggebers oder Dritten durchgeführt oder die Softwareprogramme nicht vereinbarungsgemäß oder dem Vertragszweck entsprechend verwendet werden.
- 3.7. Die Beseitigung von durch den Auftraggeber oder Dritten verursachten Fehlern.
- 3.8. Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Auftraggeber oder Anwender entstehen.
- 3.9. Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.
- 3.10. Installation der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme.
- 3.11. Schulungen in fachlichen Fragen.
- 3.12. Behebung von Fehlern, die durch Fehlbedienung des Auftraggebers oder seiner Leute entstanden sind.
- 3.13. Anpassung von Ausdrucken, Formularen und Bildschirmmasken etc.
- 3.14. Datenimporte bzw. -exporte.
- 3.15. Datenerfassung bzw. Einrichten oder Ändern von Stamm- und Steuerdaten.
- 3.16. Anpassungen von Schnittstellen an, durch Dritte, geänderte Protokolle.
- 3.17. Migration/Portierung auf eine andere, als die vertraglich vereinbarte Systemumgebung (Computer, Betriebssystem, Datenbank, Schnittstellen).
- 3.18. Wartung von IT-Infrastruktur (Hardware, Netzwerk, Peripherie etc.).
- 3.19. Tuning-Maßnahmen.
- 3.20. Wartung von Testsystemen beim Auftraggeber.

4. Preise

- 4.1. Die im Vertrag genannten Preise verstehen sich ab Erfüllungsort. Die Kosten von Programmdateiträgern sowie Dokumentationen und allfällige Vertragsgebühren werden gesondert gestellt.
- 4.2. Für Dienstleistungen, die in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers erbracht werden könnten, welche jedoch auf Wunsch des Auftraggebers ausnahmsweise bei diesem erbracht werden, trägt der Auftraggeber die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers.

- 4.3. Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei nach Vertragsabschluss eintretenden Steigerungen von Lohn- und Materialkosten bzw. sonstigen Kosten und Abgaben die vertraglich vereinbarten Pauschalbeträge entsprechend zu erhöhen und dem Auftraggeber ab dem auf die Erhöhung folgenden Monatsbeginn anzulasten. Die Höhe der Anpassung richtet sich dabei nach den Originalwerten des Arbeitskostenindex des Statistischen Bundesamtes zum Wirtschaftsbereich Information und Kommunikation (WZ08-J), welcher im Internet in der GENESIS-Online Datenbank des Statistischen Bundesamtes veröffentlicht ist. Für kundenspezifische Programmiererweiterungen werden die vertraglich vereinbarten Pauschalbeträge ebenso entsprechend erhöht.
- 4.4. Alle Gebühren und Steuern (insbesondere UST) werden aufgrund der jeweils gültigen Gesetzeslage berechnet. Falls die Abgabenbehörden darüber hinaus nachträglich Steuern oder Abgaben vorschreiben, gehen diese zu Lasten des Auftraggebers.

5. Liefertermine und Abnahme

- 5.1. Der Auftragnehmer ist bestrebt, innerhalb angemessener Frist auf die jeweiligen Anfragen des Auftraggebers während der vertraglich vereinbarten normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers Auskunft zu geben.
- 5.2. Dem Auftraggeber steht wegen Überschreitung der in Aussicht gestellten Termine weder das Recht auf Rücktritt noch auf Schadenersatz zu.
- 5.3. Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig.
- 5.4. Die Leistungen des Auftragnehmers sind vom Auftraggeber jeweils unverzüglich abzunehmen. Die Nutzung der Leistungen gilt als Abnahme, soweit der Auftraggeber nicht spätestens am auf die Leistungserbringung folgenden nächsten Arbeitstag Mängel an der Leistung rügt.

6. Zahlung

- 6.1. Die vereinbarten Pauschalkostenbeträge sind vom Auftraggeber für das Vertragsjahr/Teiljahr im Vorhinein zahlbar.
- 6.2. Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.
- 6.3. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Zahlungsverzug berechtigt den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten und Schäden sowie insbesondere der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen.
Bei Zahlungsverzug werden gesetzliche Verzugszinsen berechnet
- 6.4. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten.

7. Vertragsdauer

- 7.1. Das Vertragsverhältnis, welches eine fachgerechte Installation des ordnungsgemäß erworbenen vertragsgegenständlichen Softwareprogrammes voraussetzt, beginnt mit Unterzeichnung des Vertrages und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

7.2. Dieser Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres von einem der Vertragspartner schriftlich gekündigt werden, frühestens jedoch nach Ablauf des 36. Vertragsmonates ab Vertragsbeginn. Wenn das vertragsgegenständliche Softwareprogramm nachweislich vom Auftraggeber außer Betrieb gestellt wird oder untergeht, kann das Vertragsverhältnis unter Berücksichtigung einer dreimonatigen Kündigungsfrist vorzeitig aufgelöst werden. In diesem Falle wird für die nicht konsumierte Leistung der aliquote Teil des Jahrespauschales auf ein vom Auftraggeber bekannt zu gebendes inländisches Bankkonto überwiesen.

8. Haftung und Gewährleistung

8.1. Der Auftragnehmer haftet für von ihm oder seinen Organen oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen, außer in Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder bei Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz. Zudem haftet der Auftragnehmer auch bei leichter Fahrlässigkeit auf den bei Verstoß gegen eine vertragswesentliche Pflicht üblicherweise zu erwartenden und vorhersehbaren Schaden.

Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab Abnahme der jeweiligen Leistungen. Im Falle der Gewährleistung ist der Auftragnehmer zunächst zur Nachbesserung berechtigt. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglichen muss, andernfalls verlängert sich die Frist zur Behebung entsprechend.

9. Standort

9.1. Der Standort des vertragsgegenständlichen Computersystems ist vertraglich festgelegt. Bei einem eventuellen Standortwechsel der Computersysteme ist der Auftragnehmer berechtigt, den Pauschalkostensatz neu festzulegen oder den Vertrag vorzeitig aufzulösen.

10. Urheberrecht und Nutzung

10.1. Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen dem Auftragnehmer bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der Auftraggeber erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl der Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden.

10.2. Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. 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.

10.3. 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.

10.4. Sollte für die Herstellung der Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Auftraggeber gegen Kostenvergütung beim Auftragnehmer zu beauftragen. Kommt der Auftragnehmer dieser Forderung nicht nach und erfolgt eine Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Missbrauch hat Schadenersatz zur Folge.

11. Loyalität

11.1. Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, des anderen Vertragspartners während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen. Der dagegen schuldhaft verstoßende Vertragspartner ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe eines Jahresgehaltes des Mitarbeiters zu zahlen.

12. Datenschutz, Geheimhaltung

12.1. Der Auftragnehmer verpflichtet seine Mitarbeiter, ihnen im Rahmen Leistungserbringung beim Auftraggeber anvertraute oder zugänglich gewordene Daten des Auftraggebers aus Datenanwendungen geheim zu halten und nur auf ausdrückliche Anordnung des Auftragnehmers und nur während der Dauer ihres Beschäftigungsverhältnisses beim Auftragnehmer ausschließlich zum Zweck der Erfüllung der Leistungsverpflichtungen des Auftragnehmers zu offenbaren.

13. Sonstiges

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

14. Schlussbestimmungen

14.1. Sämtliche Vereinbarungen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber unterliegen deutschem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart.