

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN für den Verkauf und die Lieferung von Software-Support-Leistungen

Stand: 15.09.2022

## 1 Vertragsumfang und Gültigkeit

- 1.1 Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen und Lieferungen, die BOOM SOFTWARE AG, FN 132252 p, Hasendorfer Straße 96, A-8430 Leibnitz (im Folgenden „Auftragnehmer“) im Rahmen dieses Vertrages für installierte Computersysteme durchführt.
- 1.2 Alle Aufträge und Vereinbarungen sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie vom Auftragnehmer schriftlich und firmengemäß gezeichnet werden und verpflichten nur in dem in der Auftragsbestätigung angegebenen Umfang.
- 1.3 Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Einkaufsbedingungen des Auftraggebers wird hiermit widersprochen. Diese verpflichten den Auftragnehmer auch dann nicht, wenn der Auftragnehmer ihnen bei Vertragsabschluss nicht nochmals widersprochen hat. Geschäftsbedingungen und Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen.
- 1.4 Diese AGB gelten als Rahmenvertrag auch für alle Zusatzaufträge und Nachlieferungen, selbst wenn deren Geltung nicht nochmals ausdrücklich vereinbart wurde.
- 1.5 Alle Angebote sind grundsätzlich freibleibend und als Aufforderung zur Abgabe einer Bestellung durch den Kunden zu verstehen.

## 2 Leistung und Prüfung

- 2.1 Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen („Leistungsgegenstand“) 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. Leistungen, die ausnahmsweise und auf Wunsch des Auftraggebers außerhalb der vereinbarten Normalarbeitszeiten erfolgen, werden zu einem angemessenen Preis gesondert in Rechnung gestellt, sollte zuvor schriftlich keine Preisvereinbarung für jene Zusatzleistungen erfolgt sein.
- 2.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, sich bei Erfüllung der Leistungen auch der Hilfe anderer Personen und Unternehmen zu bedienen. Zudem kann der Auftragnehmer die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag, ganz oder zum Teil, an Dritte abtreten. Der Auftraggeber stimmt diesem Rechtsübergang hiermit vorweg zu. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber vom Rechtsübergang unverzüglich verständigen.
- 2.3 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. Für wiederholte Inanspruchnahme gleichartiger Probleme, steht es dem Auftragnehmer frei hierfür zusätzliche Beratungskosten, zu einem angemessenen Preis, gesondert in Rechnung zu stellen, sollte der Auftragnehmer keine kostenpflichtige Schulungsmaßnahme in Anspruch nehmen wollen.

- **Archivierung und Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme:**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Archivierung der von ihm entwickelten 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, zu einem von ihm festgelegten Termin, dem Auftraggeber, die vom Hersteller bereitgestellten, Programm-Updates zur Verfügung. Die Programm-Updates können Korrekturen von Fehlern und Behebungen 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, sind 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 Auftraggebers 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, Steuern und Gebühren

- 4.1 Alle Preise verstehen sich in Euro exklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer und weiterer Abgaben. Alle anfallenden Abgaben sind vom Auftraggeber zu tragen. Die Preise gelten nur für den vorliegenden Auftrag. Die genannten Preise verstehen sich ab Geschäftssitz bzw. -stelle des Auftragnehmers. Die Kosten von Programmdatenträgern sowie Dokumentation und allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 4.2 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 der branchenüblichen Preissteigerung, basierend auf dem österreichischen Kollektivvertrag für Angestellte von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik, welcher im Internet auf der Homepage der Wirtschaftskammer Österreich, Fachgruppe UBIT, abrufbar ist.
- 4.3 Bei Bibliotheks-(Standard)-Programmen gelten die am Tage der Lieferung gültigen Listenpreise. Bei allen anderen Dienstleistungen (Organisationsberatung, Programmierung, Einschulung, Umstellungsunterstützung, telefonische Beratung usw.) wird der Arbeitsaufwand zu den am Tag der Leistungserbringung gültigen Sätzen verrechnet. Abweichungen von einem dem Vertragspreis zugrundeliegenden Zeitaufwand, der nicht vom Auftragnehmer zu vertreten ist, wird nach tatsächlichem Anfall berechnet.
- 4.4 Sollte für die Erfüllung des Auftrags die persönliche Anwesenheit von einem oder mehreren vom Auftragnehmer beauftragten Personen erfordern, so sind die tatsächlich angefallenen Übernachtungskosten aller vom Auftragnehmer beauftragten Personen vom Auftraggeber zu ersetzen. Ebenso sind dem Auftragnehmer die Fahrtkosten aller Mitarbeiter zu ersetzen, und zwar bei Benutzung der Eisenbahn die für Kosten von Tickets der 1. Klasse, bei der Benutzung eines Flugzeuges die Flugkosten von Tickets der Economy-Klasse, und bei Benutzung eines Pkw Kilometergeld in Höhe des geltenden amtlichen Kilometergeldes für jeden gefahrenen Kilometer.
- 4.5 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.

## 5 Liefertermin

- 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 Leistung gilt als abgenommen, wenn einer der nachfolgenden Zeitpunkte eingetreten ist: wenn die Abnahme vom Auftraggeber bestätigt wird; wenn die installierte Lieferung oder Leistung operativ beim Auftraggeber in Betrieb genommen wurde; der Datenträger mit der Software übergeben wurde, oder spätestens 4 Wochen nach erfolgter Installation.

## 6 Elektronischer Rechnungsversand

- 6.1 Die Rechnungsübermittlung erfolgt ausschließlich auf elektronischem Wege.

## 7 Zahlung

- 7.1 Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Faktarendatum ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar.
- 7.2 Die vereinbarten Pauschalkostenbeträge sind vom Auftraggeber für das Vertragsjahr/Teiljahr im Vorhinein zahlbar.
- 7.3 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 der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen.
- 7.4 Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in der Höhe von 10% p.a. zuzüglich USt verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist der Auftragnehmer berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzepte fällig zu stellen.
- 7.5 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüche oder Bemängelungen zurückzuhalten.

## 8 Urheberrecht und Nutzung

- 8.1 Der Auftragnehmer verfügt über sämtliche Nutzungs- und Verwertungsrechte (Werknutzungsrechte) an dem Leistungsgegenstand exklusiv. Diese Rechte umfassen auch alle Leistungen, Knowhow, Arbeitsergebnisse und Schöpfungen, wie insbesondere sämtliche Werke im Sinne des Urheberrechtsgesetzes, wie etwa die Software, Texte, Graphiken, graphische und konzeptuelle Gestaltungen (Designs), Datenbanken, Bilder, Layouts, Logos, Ideen, Konzepten, Plänen, die im Leistungsgegenstand enthalten sind.
- 8.2 Auf der Grundlage dieser Bedingungen räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber für die Dauer der Vertragslaufzeit das widerrufliche, nicht-ausschließliche und nicht-übertragbare Recht ausschließlich zur Nutzung des Leistungsgegenstands ein.

## 9 Rücktrittsrecht

- 9.1 Das Vertragsverhältnis, welches eine fachgerechte Installation des ordnungsgemäß erworbenen vertragsgegenständlichen Softwareprogrammes voraussetzt, beginnt mit Unterzeichnung des Vertrages und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.
- 9.2 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.
- 9.3 Wenn das vertragsgegenständliche Softwareprogramm vom Auftragnehmer außerhalb der Mindestvertragslaufzeit 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, im Falle der Außerbetriebstellung durch den Auftragnehmer, der aliquote Teil der Jahrespauschale auf ein vom Auftraggeber bekannt zu gebendes Bankkonto überwiesen.

## 10 Gewährleistung, Wartung, Änderungen

- 10.1 Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Auftragnehmer insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Auftraggeber unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 10.2 Der Auftragnehmer gewährleistet die Funktionsfähigkeit und Betriebsbereitschaft seiner erbrachten Leistungen ausschließlich, wie im Angebot geregelt. Alle gesetzlichen Gewährleistungen des Auftragnehmers sind ausgeschlossen. Mängelrügen sind jedoch nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung schriftlich dokumentiert erfolgen. Im Fall von Mängeln ist der Auftragnehmer nach dessen freier Wahl entweder zur Neulieferung oder zur Verbesserung innerhalb angemessener Frist verpflichtet. Soweit diese Maßnahmen nicht geeignet sind, den Mangel zu beseitigen, oder 2 Verbesserungsversuche fehlschlagen oder nicht binnen angemessener Frist vorgenommen werden, ist der Auftraggeber berechtigt, das Entgelt zu mindern oder – sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt – vom Vertrag zurückzutreten.
- 10.3 Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer bei der Mangelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben. Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des Auftragnehmers zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.
- 10.4 Der Auftragnehmer kann die Nacherfüllung verweigern, solange der Auftraggeber die für die Anpassungsleistungen geschuldete Vergütung noch nicht vollständig gezahlt hat und der Auftraggeber kein berechtigtes Interesse am Zurückbehalt der rückständigen Vergütung hat.
- 10.5 Der Auftragnehmer haftet nicht in den Fällen, in denen der Auftraggeber Änderungen an der vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen vorgenommen hat, es sei denn, dass diese Änderungen ohne Einfluss auf die Entstehung des Mangels waren.
- 10.6 Sofern ein behaupteter Mangel nach entsprechender Untersuchung nicht einer Mängelhaftungsverpflichtung des Auftragnehmers zuzuordnen ist und der Auftraggeber dies hätte erkennen können, wird für die Verifizierung und Fehlerbehebung entstandenen Aufwendungen ein angemessenes Entgelt vereinbart.

## 11 Haftung

- 11.1 Der Auftragnehmer haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.
- 11.2 Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftragnehmer ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

## 12 Abwerbungsverbot

12.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, während der Dauer der Zusammenarbeit der Parteien und für einen Zeitraum von einem Jahr danach keine Mitarbeiter vom Auftragnehmer abzuwerben oder ohne Zustimmung des Auftragnehmers anzustellen. Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung verpflichtet sich der Auftraggeber einen pauschalierten Schadenersatz in der Höhe eines Jahresgehältes des Mitarbeiters zu zahlen.

## 13 Datenschutz, Geheimhaltung

- 13.1 Der Auftragnehmer verpflichtet seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß § 15 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.
- 13.2 Die der anderen Vertragspartei übergebenen Unterlagen, mitgeteilten Kenntnisse und Erfahrungen dürfen ausschließlich für die Zwecke dieses Vertrages verwendet und Dritten nicht zugänglich gemacht werden, sofern sie nicht ihrer Bestimmung nach Dritten zugänglich gemacht werden sollen oder dem Dritten bereits bekannt sind. Dritte sind nicht die zur Durchführung des Vertragsverhältnisses hinzugezogenen Hilfspersonen wie Freie Mitarbeiter, Subunternehmer etc.

## 14 Elektronische Post zu Werbezwecken

14.1 Der Auftraggeber ist widerruflich damit einverstanden, dass der Auftragnehmer seine und die beruflichen Kontaktdaten seiner Dienstnehmer (Post-, E-Mail-Adresse sowie Fax- und Rufnummer) zur Beratung und Werbung ausschließlich für eigene Zwecke nutzt und der Auftragnehmer dem Auftraggeber auf diesem Wege aktuelle Produktinformationen und/oder Newsletter zukommen lässt. Diese Einwilligung kann der Auftraggeber jederzeit schriftlich oder per E-Mail zurückziehen.

## 15 Sonstiges

15.1 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.

## 16 Schlussbestimmungen

- 16.1 Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem 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. Für den Verkauf an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.
- 16.2 Bei Nichteinhaltung wesentlicher Vertragsbestandteile berechtigt die Vertragspartner zur vorzeitigen fristlosen Auflösung des Vertrages.