

ALLGEMEINE GESCHÄFTS- UND LIEFERBEDINGUNGEN

30.08.2009

Die Firma VIALOG GmbH ist im Folgenden als Auftragnehmer bezeichnet.

1. Vertragsumfang und Gültigkeit

Alle Aufträge und Vereinbarungen sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie vom Auftragnehmer schriftlich und firmengemäß gezeichnet wurden und verpflichten nur in dem in der Auftragsbestätigung angegebenen Umfang. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

2. Leistung und Prüfung

2.1. Gegenstand eines Auftrages kann u.a. sein

- Ausarbeitung von Anforderungen, (Organisations-)Konzepten und Spezifikationen
- Global- und Detailanalysen
- Machbarkeitsstudien und technische Begutachtungen
- Erstellung von Individualprogrammen und Webseiten
- Verkauf oder Miete von (Standard-)Software und Hardware (Computer- und Telekommunikationsprodukte aller Art)
- Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Softwareprodukte oder Erwerb von Werknutzungsbewilligungen
- Mitwirkung bei der Inbetriebnahme (Umstellungsunterstützung)
- Consulting und (telefonische) Beratung
- Wartungsarbeiten (Programm- und Netzwerkwartung)
- Erstellung von Programmträgern
- Künstlerische Dienstleistungen (Grafikdesign, Texte, Videos, Animationen), besonders für Webseiten
- Datenerfassung und -konvertierung
- Entwicklung und Entwurf von Hardwarelösungen (wie Embedded Systems)
- Sonstige Dienstleistungen

2.2. Auftragsabwicklung

Die Erfüllung/Umsetzung des Auftrages (besonders bei kunden-individuellen Dienstleistungen wie Softwareentwicklung) erfolgt nach Art und Umfang der vom Auftraggeber 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, liegt die Verantwortung für die Sicherung der Echtdaten beim Auftraggeber.

2.3. Leistungsbeschreibung

Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen, Hardwarekonfigurationen, und ähnlichem ist die detaillierte schriftliche Leistungsbeschreibung (Spezifikation), 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. Bei Unklarheiten und Mehrdeutigkeiten wird stets die Variante mit dem geringsten Realisierungs-/Kostenaufwand für die Umsetzung/Preisfindung herangezogen. Nicht explizit in der Spezifikation

angeführte Funktionen und Leistungen – auch wenn Sie landläufig als Standard gelten – müssen vom Auftragnehmer nicht erbracht werden. Darunter fällt auch die Erstellung einer Dokumentation. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten Termin- und Preisvereinbarungen führen.

2.4. Abnahme

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. Etwa auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert dem Auftragnehmer zu melden, der um ehest 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.

Lieferungen im Rahmen der Handelstätigkeit (Standardsoftware, Hardware, ...) gelten mit der Übernahme des Paketes als abgenommen. Beschädigungen der Lieferverpackung sind vor der Annahme schriftlich am Lieferschein zu vermerken und vom Lieferanten zu bestätigen, um eine allfällige Transportversicherung in Anspruch nehmen zu können.

2.5. Hardware und (Standard-)Software

Bei Bestellung von (Standard-)Software sowie Hardware (Computer/Telekommunikations-Systeme und -komponenten) bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.

2.6. Undurchführbarkeit von Aufträgen

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 Abbaukosten sind vom Auftraggeber zu ersetzen.

2.7. Versand

Ein Versand von Programmträgern, Dokumentationen, Leistungsbeschreibungen sowie (Standard-)Software und Hardware erfolgt auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers – dies inkludiert auch Zoll, Steuern, Verpackung und ARA. Darüber hinaus vom Auftraggeber gewünschte Dienstleistungen, wie Schulung und Inbetriebnahme, werden gesondert in Rechnung gestellt. Versicherungen erfolgen nur auf Wunsch des Auftraggebers.

3. Preise, Steuern und Gebühren

3.1. Preise

Alle Preise verstehen sich in Euro ohne gesetzliche Steuern und Abgaben. Sie gelten nur für den vorliegenden Auftrag. Die genannten Preise verstehen sich ab Geschäftssitz bzw. -stelle des Auftragnehmers. Die Kosten von Programmträgern (z.B. Magnetbänder, Magnetplatten, Floppy Disks, Streamer Tapes, Magnetbandkassetten usw.),

physischen Unterlagen (z.B. für Dokumentation: Mappe und Druckkosten), Verpackung (mit ARA), Versand (ggf. mit Zoll) sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

Bei zeitbasierter Abrechnung von Dienstleistungen wird jede begonnene Viertelstunden auf Basis des jeweils gültigen Stundensatzes in Rechnung gestellt. Für Arbeiten außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Abend/Nacht, Feiertage, Wochenende) können Zuschläge verrechnet werden.

3.2. Hardware und (Standard-)Software

Bei Hardware und (Standard-)Software gelten die am Tag 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 zugrunde liegenden Zeitaufwand, der nicht vom Auftragnehmer zu vertreten ist, werden nach tatsächlichem Anfall berechnet.

3.3. Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder

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

4. Liefertermin

4.1. Fristgerechte Erfüllung

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

4.2. Bedingungen zur fristgerechten Erfüllung

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 laut Punkt 2.3. zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungsverpflichtung im erforderlichen Ausmaß nachkommt. Darunter fällt auch die Anwesenheit zum vereinbarten Lieferzeitpunkt und Annahme der Lieferung. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch obige Versäumnisse, unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zu Verfügung gestellte Unterlagen entstehen, sind vom Auftragnehmer nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug des Auftragnehmers führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Auftraggeber.

4.3. Teillieferungen

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

Bei Dienstleistungen (auch Softwareentwicklung) und Projekten wird monatlich eine Rechnung über die geleisteten Arbeiten und Aufwendungen gelegt. Bei Pauschalprojekten erfolgt diese Verrechnung anteilig (geleistete Arbeit des Monats in Relation zum Gesamtaufwand).

5. Zahlung

5.1. Zahlungsziel und Eigentumsvorbehalt

Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Sämtliche übergebenen Güter bleiben bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum des Auftragnehmers.

5.2. Teilzahlungen

Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (z.B. Programme und/oder Schulungen, Realisierungen in Teilschritten, Hardwarekomponenten) umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen.

5.3. Nichteinhaltung von Zahlungen

Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigen den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im banküblichen Ausmaß verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist der Auftragnehmer berechtigt Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzente fällig zu stellen.

5.4. Zahlungsrückhaltung

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurück zu halten.

6. Urheberrecht und Nutzung

Dieser Punkt ist für die Handelstätigkeit in der Regel nicht von Belang sondern betrifft vor allem die Erstellung von Software, Webseiten und technischen Unterlagen durch den Auftragnehmer.

6.1. Urheberrecht und Nutzung

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 Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden.

Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch den Auftraggeber ist gemäß Urheberrechtsgesetz 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.

Bei (Standard-)Software sind die entsprechenden Bestimmungen des Herstellers zu beachten.

6.2. Kopien

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 mit übertragen werden.

Bei (Standard-)Software sind die entsprechenden Bestimmungen des Herstellers zu beachten.

6.3. Offenlegung von Schnittstellen

Sollte für die Herstellung von 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.

7. Rücktrittsrecht

7.1. Lieferzeitüberschreitung

Für den Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit aus alleinigem 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.

7.2. Außerordentliche, unvorhersehbare Umstände

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.

7.3. Stornierung

Stornierungen durch den Auftraggeber 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.

8. Gewährleistung, Wartung, Änderungen

8.1. Gewährleistungsfrist

Die Gewährleistungsfrist beträgt 4 Monate, bei Verbrauchergeschäften die gesetzliche Mindestfrist. Mängelrügen sind jedoch nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung bzw. bei Individualsoftware nach Programmabnahme gemäß Punkt 2.4. schriftlich dokumentiert erfolgen. Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung/Austausch 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 Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des Auftragnehmers zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.

8.2. Korrekturen und Ergänzungen

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.

8.3. Kostenübernahme

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 Auftragnehmer selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.

8.4. Gewährleistungsentfall

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.

Für Programme und Hardwarekomponenten, die durch den Auftraggeber bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch den Auftragnehmer.

8.5. Begrenzung bei Adaptierungen und Ergänzungen

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

9. Haftung

9.1. Haftungsumfang

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.

9.2. Haftungsbeschränkung

In jedem Fall ist die Haftung der Höhe nach mit dem Auftragswert (laut Bestellung) begrenzt.

9.3. Folgeschäden

Eine Haftung für Folgeschäden (insbesondere Daten- und Programmverlust), bloße Vermögensschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste, entgangenen Gewinne ist ausgeschlossen, soweit dies nach den allgemeinen Regeln des Zivilrechts zulässig ist. Sofern ein solcher Ausschluss nicht zulässig ist, gilt die Haftungsbeschränkung gemäß Punkt 9.2. als vereinbart.

10. Loyalität

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 verstoßende Vertragspartner ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe eines Jahresgehaltes des Mitarbeiters zu zahlen.

11. Datenschutz und Geheimhaltung

Der Auftragnehmer verpflichtet seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß §15 „Datengeheimnis“ des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

12. Schlussbestimmungen

12.1. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages nichtig sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Die Vertragsparteien verpflichten sich in diesem Falle die nichtige Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die in ihrer wirtschaftlichen Auswirkung der nichtigen Bestimmung am nächsten kommt.

12.2. Rechtsstand und Verhandlungssprache

Es gilt ausschließlich österreichisches Recht und die Verhandlungs- und Korrespondenzsprache ist Deutsch, auch wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird.

Für alle Rechtsstreitigkeiten aus diesem Vertrag wird die ausschließliche örtliche Zuständigkeit des für den 4. Wiener Gemeindebezirk sachlich zuständigen Gerichtes vereinbart.

12.3. Verkauf an Konsumenten

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