

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER EMASOS ENTERPRISE SYSTEMS VERTRIEBS GMBH FÜR PROGRAMMIERUNG UND WARTUNG

TEIL I ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1. Geltungsbereich

Die vorliegenden AGB gelten für sämtliche Lieferungen und Leistungen der Emasos Enterprise Systems Vertriebs GmbH („Emasos“) mit Ausnahme der Überlassung und Lizenzierung von Software.

Jede Leistungserbringung durch Emasos ist im Regelfall schriftlich zu beauftragen und unterliegt, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart wurde, zur Gänze den vorliegenden AGB.

2. Entgelt

Das Entgelt für Leistungen der Emasos ergibt sich aus der jeweiligen schriftlichen Beauftragung. Soweit im Einzelfall nichts Abweichendes vereinbart wurde, ist das Entgelt freibleibend und kann von Emasos nach den Grundsätzen von „time & material“ angepasst werden, wenn Emasos aus von der Auftraggeberin zu vertretenden Gründen bei der Leistungserbringung einen erhöhten Aufwand treiben muss. Soweit keine Vereinbarung getroffen wurde, gebührt Emasos ein angemessenes Entgelt. Alle Zahlungen sind binnen 14 Tagen nach Abschluss der Leistung oder nach Lieferung ohne Abzug fällig.

Kommt die Auftraggeberin mit Zahlungen in Verzug, sind Verzugszinsen ab Fälligkeit in Höhe von 8 Prozentpunkten per anno über dem jeweiligen Basiszinssatz zu zahlen.

Das Recht zur Aufrechnung ist ausgeschlossen.

Sämtliche Lieferungen bleiben bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum von Emasos.

3. Gewährleistung und Haftung

Für Lieferungen und Werkleistungen leistet Emasos Gewähr, dass diese die gewöhnlich vorausgesetzten und ausdrücklich vereinbarten Eigenschaften erfüllen. Weitere Gewährleistungen werden nicht übernommen.

Im Falle von gewährleistungspflichtigen Mängeln ist Emasos zur Neulieferung oder Verbesserung innerhalb angemessener Frist verpflichtet; soweit diese Maßnahmen nicht geeignet sind, den Mangel zu beseitigen und zwei Verbesserungsversuche fehlschlagen oder nicht binnen angemessener Frist vorgenommen werden, ist die Auftraggeberin berechtigt das Entgelt zu mindern oder – im Falle von wesentlichen Mängeln – vom Vertrag zurückzutreten. Eine Preisminderung ist mangels abweichender Vereinbarung im Einzelfall nur bis zur Höhe von 30% des vereinbarten Entgelts möglich.

Für von Emasos gelieferte Komponenten Dritter, wie beispielsweise Standardhardware Komponenten, wird keine Gewähr geleistet. Emasos wird jedoch allfällige Gewährleistungsrechte gegenüber den Herstellern an die Auftraggeberin abtreten.

Die Auftraggeberin verliert sämtliche Ansprüche auf Gewährleistung, wenn sie Lieferungen eigenmächtig ändert oder bearbeitet.

Für Dienstleistungen wird keine Gewähr geleistet.

Die Gewährleistungsfrist für Ansprüche der Auftraggeberin aus der Verletzung der Gewährleistung dieses Punktes 3 läuft bis zum Ablauf von 12 Monaten ab dem Tag der Lieferung. Dass eine Fehlfunktion auf einen Mangel zurückzuführen ist, hat die Auftraggeberin zu beweisen. Während der Gewährleistungsfrist auftretende Mängel sind von der Auftraggeberin bei sonstigem Verlust der Gewährleistungsbehelfe umgehend schriftlich anzuzeigen.

Für Schäden der Auftraggeberin die von Emasos vorsätzlich oder krass grob fahrlässig verursacht wurden, haftet Emasos unbeschränkt nach den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit wird ausgeschlossen. Im Übrigen wird die Haftung von Emasos insgesamt auf einen Betrag von insgesamt 50% des vereinbarten Entgelts beschränkt.

TEIL II: PROJEKTLEISTUNGEN

4. Gegenstand

Alle Projektleistungen, wie beispielsweise die Installation von Software, die Parametrisierung von Software, die Individualprogrammierung von Software, jede Art von Beratung und Schulungen sind separat zu vereinbaren.

5. Allgemeine Grundsätze

Für Projektleistungen ist tunlichst ein detaillierter Projektplan, der unter anderem Milestones und die Struktur des Projektmanagements enthält, auszuarbeiten. Soweit ein solcher bei Vertragsabschluss nicht vorliegt, werden sich die Parteien in Treu und Glauben diesbezüglich ins Einvernehmen setzen. Sollte eine Einigung nicht zustande kommen, so ist Emasos verpflichtet, das Projektmanagement nach pflichtgemäßem Ermessen zu organisieren. Die Parteien werden im Rahmen der Projektorganisation den Vertragsgegenstand betreffende wichtige Informationen laufend austauschen. Sobald einer der Parteien Umstände erkennbar werden, die eine vertragsgemäße Erfüllung der Vereinbarung in Frage stellen könnten, ist der Vertragspartner unverzüglich schriftlich über diese Umstände und allfällige von ihm zu ergreifende Maßnahmen zu benachrichtigen. Die Parteien werden sich gegenseitig bei der Umsetzung der Leistungen unterstützen und einander sämtliche notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen.

Nachträgliche Änderungen des Leistungsumfanges sind schriftlich zu vereinbaren.

Projektleistungen werden von Emasos in Übereinstimmung mit den vereinbarten Spezifikationen mit ausreichend qualifiziertem Personal nach den branchenüblichen Standards erbracht.

Werkleistungen, wie insbesondere Parametrisierungen, Individualprogrammierungen und Konzepte, sind von der Auftragnehmerin schriftlich abzunehmen, sobald die Abnahmebereitschaft von Emasos angezeigt wird. Eine Verweigerung der Abnahme ist nur bei wesentlichen Mängeln zulässig. Soweit eine Werkleistung trotz Vorliegens der Voraussetzungen nicht innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Anzeige der Abnahmebereitschaft abgenommen wird, gilt sie unwiderruflich als abgenommen. Mangelhafte Werkleistungen sind unmittelbar während der Durchführung der Abnahme zu rügen; im Übrigen findet § 377 UGB Anwendung.

Die Parteien verpflichten sich zur Geheimhaltung aller in Ausführung des Auftrages bei einer der Parteien oder aus IT-Systemen oder sonstigen Unterlagen einer Partei erlangten Informationen, sofern die andere Partei nicht in einem bestimmten Fall schriftlich von dieser Verpflichtung entbindet oder die Informationen nicht öffentlich bekannt sind. Überdies verpflichten sich die Parteien, bei sonstiger Schadensersatzpflicht, für den Fall, dass sie sich zur Erbringung ihrer Leistungen anderer Personen bedienen, diese Verschwiegenheitspflicht auch allen anderen von ihnen zur Erbringung der

Leistung herangezogenen Personen schriftlich zu überbinden. Die Parteien werden sämtliche gesetzliche Verschwiegenheitspflichten einhalten und nur solche Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen einsetzen, die zur Geheimhaltung ausdrücklich schriftlich verpflichtet wurden.

6. Beratung und Konzepterstellung

Die Ausarbeitung individueller Organisationskonzepte oder Analysen erfolgt nach Art und Umfang der durch die Auftraggeberin vollständig zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxisingerechte Textdaten sowie Testmöglichkeiten in ausreichendem Ausmaß, die die Auftraggeberin zeitgerecht, in der Normalarbeitszeit und auf ihre Kosten zur Verfügung stellt. Wird von der Auftraggeberin bereits auf der zum Test zur Verfügung gestellten Anlage im Echtbetrieb gearbeitet, liegt die Verantwortung für die Sicherung der Echtdateien bei der Auftraggeberin.

Individuelle Organisationskonzepte oder Analysen sind im Zuge einer Abnahme von der Auftraggeberin in eigener Verantwortung auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und abzuzeichnen.

7. Softwareerstellung

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

Soweit nichts Abweichendes vereinbart wird, erhält die Auftraggeberin an Individualprogrammierungen ein einfaches Nutzungsrecht gemäß den AGB für die Überlassung und Lizenzierung von Software.

TEIL III: SOFTWARE WARTUNG

8. Gegenstand

Alle Wartungsleistungen sind separat zu vereinbaren. Die Auftraggeberin ist verpflichtet, (zumindest) einen internen Ansprechpartner für Störungen oder Anwendungsfragen zu benennen, der als „single point of contact“ sowohl für die Mitarbeiter der Auftragnehmerin als auch für Emasos fungiert. Wartungsleistungen umfassen mangels gegenteiliger Absprache ausschließlich die folgenden Bereiche:

- (i) Die Beseitigung von Softwarefehlern;
- (ii) Die Zurverfügungstellung und Implementierung von Patches und Bugfixes;
- (iii) Die Zurverfügungstellung und Implementierung von Updates und Upgrades;

- (iv) Die Anwendungsunterstützung, namentlich die Erteilung von Informationen und Hinweisen zur Bedienung der gegenständlichen Software sowie die Beantwortung von Fragen über einen bei Emasos eingerichteten Helpdesk während der Helpdesk-Zeiten. Die Kontaktaufnahme zum Helpdesk erfolgt nach entsprechender interner Abklärung auf Seiten der Auftraggeberin ausschließlich über den internen Ansprechpartner der Auftraggeberin.

Andere Leistungen zählen nicht zum Vertragsinhalt und werden von Emasos nur im Falle einer separaten Beauftragung zu von den Parteien zu vereinbarenden Bedingungen übernommen; zu diesen nicht im Leistungsumfang enthaltenen Bereichen zählen insbesondere die Installation von Software, Schulungen, individuelle Weiterentwicklungen soweit diese nicht der Fehlerbehebung dienen, Bearbeitungen zum Zweck der Anpassung an neue Hard- oder Software, Datensicherungsmaßnahmen, die Beseitigung von Malware (Viren, Trojaner und dergleichen) sowie Maßnahmen im Zusammenhang mit unerwünschter elektronischer Post („Spam-Bekämpfung“). Keinesfalls umfasst sind auch die Wartung von Drittsoftware oder Hardware sowie die Behebung von Problemen, die auf eine nicht ordnungsgemäß gewartete Systemumgebung zurückzuführen sind oder die nicht reproduzierbar sind.

Die Auftraggeberin gewährt dem Wartungspersonal von Emasos Zugang zu ihren IT-Systemen und stellt die für die Störungsbehebung notwendige Rechnerzeit auf dem eigenen System zur Verfügung. Die Auftraggeberin wird weiters dafür sorgen, dass Emasos die zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen notwendige Infrastruktur, wie insbesondere die erforderlichen technischen Einrichtungen, Strom, Telefon, und Datenübertragungsleitungen kostenlos zur Verfügung steht.

Die Auftraggeberin ist für eine laufende, ordnungsgemäße Datensicherung verantwortlich; diese Verpflichtung erstreckt sich sowohl auf eine allgemeine Datensicherung im branchenüblichen Umfang als auch auf eine spezielle Sicherung von Daten, die sich auf Rechnern befinden, bevor an diesen Wartungsmaßnahmen von Emasos vorgenommen werden. Für einen allfälligen Datenverlust steht Emasos nur ein, soweit die Auftraggeberin ihren Verpflichtungen zur Datensicherung vollständig nachgekommen ist.

9. Fehlerbehebung

Emasos verpflichtet, sich alle von der Auftraggeberin ordnungsgemäß angezeigten Fehler der Software in Übereinstimmung mit diesem Punkt 5. zu beseitigen; als Fehler in diesem Sinne gelten alle Störungen der Software die als Mangel zu qualifizieren wären. Nicht als Fehler, deren Behebung von der vorliegenden Vereinbarung umfasst sind, gelten Störungen der Software, welche die Folge einer eigenmächtigen Änderung oder Bearbeitung der Software durch die Auftraggeberin sind.

Zum Zweck der Fehlerbehebung wird Emasos (i) einen gegen Missbrauch gesicherten Fernwartungszugang einrichten und während der Laufzeit dieser Vereinbarung aufrecht erhalten, (ii) einen Helpdesk einrichten und mit im wesentlichen unveränderter Kapazität während der Laufzeit dieser Vereinbarung aufrecht erhalten und (iii) dafür Sorge tragen, dass für die Behebung von Fehlern ein entsprechend personell ausgerüstetes, kompetentes Team von Servicefachkräften zur Verfügung steht. Es wird vereinbart, dass Fehlermeldungen während von Montag bis Donnerstag von 09:00 bis 12:00 und von 14:00 bis 17:00 und am Freitag von 9:00-12:00 entgegengenommen werden.

Soweit ein Fehler auftritt, verpflichtet sich Auftraggeberin unverzüglich über den internen Ansprechpartner eine konkrete, nachvollziehbare und genaue Fehlermeldung zu geben, die all jene Informationen zu beinhalten hat, die Emasos in die Lage versetzen, die Fehlerursache einzugrenzen und Strategien zur Fehlerbehebung festzulegen. Dazu zählen insbesondere Informationen über die Art des Fehlers, die Beschreibung des Systemzustandes bei Auftreten des Fehlers, die durch den Fehler betroffenen Komponenten sowie die Häufigkeit des Auftretens der Störung. Die Fehlermeldung kann zunächst mündlich über den Helpdesk erstattet werden und ist über Aufforderung der dort von

Emasos beschäftigten Mitarbeiter gegebenenfalls schriftlich per e-Mail zu bestätigen; soweit möglich, sind dabei weitere Informationen (Screenshots, Fehlerprotokolle etc) beizuschließen.

Die Parteien vereinbaren, dass die Fehlerbehebung soweit möglich über den Helpdesk, per e-Mail oder im Wege der Fernwartung durchgeführt werden soll. Soweit ein Fehler auf diese Weise nicht oder nicht in angemessener Zeit behebbar ist, verpflichtet sich Emasos die Fehlerbehebung am Aufstellungsort jenes Rechners, auf dem der betroffene Teil der Software installiert ist, durchzuführen. Sollte die Auftraggeberin eine Fehlerbehebung vor Ort verlangen, obwohl die Behebung telefonisch, per e-Mail oder im Wege der Fernwartung möglich gewesen wäre, so trägt sie die Kosten des Serviceteams zu Standardsätzen. Soweit Emasos aufgrund unrichtiger Fehlermeldungen Kosten im Zusammenhang mit der Fernwartung oder der Wartung vor Ort entstehen, sind diese nach den Standardsätzen von Emasos abzurechnen.

Emasos verpflichtet sich, jede Fehlerbehebung unter Einhaltung der folgenden Reaktionszeiten zu beginnen: Fehler der Klasse 1 sind unverzüglich, spätestens jedoch 6 Stunden nach Fehlermeldung, Fehler der Klasse 2 spätestens 48 Stunden nach Fehlermeldung, Fehler der Klasse 3 spätestens 7 Tage nach Fehlermeldung und Fehler der Klasse 4 spätestens 14 Tage nach Fehlermeldung.

10. Updates und Upgrades

Emasos wird der Auftraggeberin sämtliche allgemein frei gegebenen Updates, Upgrades, Patches und Bugfixes zur Verfügung stellen und auf den IT-Systemen der Auftraggeberin installieren.

Die Auftraggeberin ist in der Entscheidung, ob die unter diese Bestimmung fallenden Programmteile oder neuen Versionen installiert werden, vollkommen frei; soweit die Auftraggeberin die Verwendung eines Updates, Upgrades, Patches oder Bugfixes ablehnt, verliert sie ihren Anspruch auf Behebung jener Fehler, die durch diese korrigiert worden wären. Die Parteien vereinbaren, dass ältere Programmversionen nur über einen Zeitraum von zwei Jahren verpflichtend von Emasos zu servicieren sind; nach Ablauf dieser Frist endet der Wartungsvertrag durch schriftliche Erklärung einer der Parteien, soweit Emasos erklärt, die Pflege der entsprechenden Version nicht fortsetzen zu wollen. Die Auftraggeberin hat immer nur Anspruch auf Servicierung einer Version der Software.

11. Fehlerklassen

Die Parteien vereinbaren die unten angeführten Fehlerklassen für die Klassifikation von Fehlern der Software:

Klasse 1 – Kritisch

Die Nutzung der Software ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf wesentliche Funktionen und/oder die Sicherheit der Software; die Software kann nicht weiter verwendet werden.

Klasse 2 – Schwer

Die zweckmäßige Nutzung der Software ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf Funktionen und/oder die Sicherheit der Software, lässt aber eine Weiterverwendung der Software zu.

Klasse 3 – Leicht

Die zweckmäßige Nutzung der Software ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Software und lässt eine weitere Verwendung der Software mit nur geringen Einschränkungen zu.

Klasse 4 – Unerheblich

Die zweckmäßige Nutzung der Software ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur unerheblichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Software. Die Nutzung der Software bleibt uneingeschränkt möglich.

12. Dauer

Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden Wartungsvereinbarungen auf die Dauer von einem Jahr nach Inkrafttreten abgeschlossen; sie verlängern sich für jeweils ein weiteres Jahr, soweit nicht eine der Parteien die Kündigung der Vereinbarung unter Einhaltung einer Frist von 6 Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres schriftlich erklärt.

Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere jeder beharrliche und wesentliche Verstoß einer Vertragspartei gegen Bestimmungen dieser Vereinbarung, sofern trotz vorheriger schriftlicher Aufforderung durch die kündigende Vertragspartei der vertragsgemäße Zustand nicht innerhalb einer angemessenen Frist hergestellt wird. Die Terminsetzung und die Auflösungserklärung haben jeweils mittels eingeschriebenen Briefs zu erfolgen. Als wichtiger Grund gilt (ohne die Notwendigkeit einer Nachfristsetzung) auch die Eröffnung eines Konkurs- oder Ausgleichsverfahrens gegen eine Vertragspartei oder die Abweisung eines solchen Verfahrens mangels Masse.

TEIL IV: Schlussbestimmungen

Auf die gegenständlichen AGB kommt ausschließlich österreichisches Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts, zur Anwendung.

Allfällige Rechtsgeschäftsgebühren werden von der Auftraggeberin getragen.

Rechtsstreitigkeiten, die sich aus Vereinbarungen ergeben, die auf Basis dieser AGB abgeschlossen wurden, einschließlich der Frage des Zustandekommens, der Gültigkeit, der Auflösung oder Nichtigkeit, unterliegen der ausschließlichen Gerichtsbarkeit des Handelsgerichts Wien.

Die Geltung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Auftraggeberin ist ausgeschlossen.

Änderungen von auf Basis dieser AGB abgeschlossenen Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Vereinbarungen auf Basis dieser AGB sind abschließend.

Sollten sich eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB als gänzlich oder teilweise unwirksam herausstellen, oder sich eine Regelungslücke ergeben, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser AGB nicht berührt. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, an Stelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Regelungslücke eine wirksame, dem beabsichtigten Inhalt dieser AGB möglichst nahe kommende Regelung zu vereinbaren.

Stand: 1. März 2010

Mit dieser Unterschrift werden die AGB's für Programmierung und Wartung zur Kenntnis genommen und akzeptiert:

Name, Datum