

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen Dienstleistungs-, Update-, Support und Wartungsvertrag**

Abgeschlossen zwischen (Kunde, Auftraggeber, Lizenznehmer)

**«Titel» «Vorname» «Nachname» «Rechtsform»  
«PLZ» «Ort», «Strasse»**

und (Lieferant, Auftragnehmer, Lizenzgeber)

### **IGEL Software & Unternehmensberatung GmbH**

A-2345 Brunn am Gebirge, campus 21 - Businesspark Wien Süd, Europaring A03/06/01

#### **§ 1 Einleitung**

1. Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen und Lieferungen, inklusive Wartung- und Supportleistungen, die der Lizenznehmer (in der Folge Kunde) im Rahmen dieses Vertrages von IGEL Software & Unternehmensberatung GmbH (in der Folge kurz Lieferant u. Lizenzgeber) bezieht. Einkaufsbedingungen des Kunden werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen.
2. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.
3. Diese Geschäftsbedingungen gelten nur für Kunden, die Unternehmer sind.
4. Neben Eigenentwicklungen wird auch Software von anderen Herstellern mitgeliefert (z.B. pcAnywhere, MS Office, Virens Scanner etc.). Diese Software ist nur dann im Support- und Wartungsvertrag inkludiert, wenn ausdrücklich darauf hingewiesen wird.
5. Für die Bestimmung der ursprünglich bestellten Anzahl der Lizenzen und die Höhe der Wartung ist der schriftliche Auftrag des Kunden maßgeblich.

#### **§ 2 Softwarelizenz und Nutzungsrecht**

##### *1. Definition des Software-Nutzungsrechts*

- 1.1 Der Lizenzgeber überlässt dem Kunden die Software mit integrierter Dokumentation auf einem Datenträger in maschinenlesbarer Form.
- 1.2 Der Quellcode ist nicht Vertragsgegenstand und wird dem Kunden nicht überlassen.
- 1.3 Mit dem Erwerb der Software und vollständiger Bezahlung des Lizenzpreises erhält der Kunde das unbefristete nicht ausschließliche Nutzungsrecht (Werknutzungsbewilligung) zum Einsatz der Software in seinem Geschäftsbetrieb. Die Anzahl der Installationen (Anzahl Server, CPUs und Clients, d.h. Arbeitsplätze) richtet sich nach der Anzahl der lizenzierten Arbeitsplätze im Vertrag.

- 1.4 Die Nutzung der Software auf einem Arbeitsplatz ohne Installation (z.B. im Web-Zugriff oder über einen Terminal-Server), ist der Installation auf diesem Arbeitsplatz gleichzusetzen und erfordert den Erwerb einer Nutzungslizenz.
- 1.5 Die Nutzung ist nur für die in der zugehörigen Produktdokumentation vorgesehene Zwecke gestattet. Jede weitere Nutzung – selbst wenn diese technisch möglich ist – stellt einen Verstoß gegen den vertraglich vereinbarten Zweck dar und ist unzulässig.
- 1.6 Der Kunde erhält kein Eigentum an der Software sondern nur an den Datenträgern und Verpackungen.
- 1.7 Der Lizenzgeber ist jederzeit berechtigt, die tatsächliche Nutzung mit der vom Kunden angeschafften Nutzungsrechte zu vergleichen. Eine über die vertragsmäßige hinausgehende Nutzung gilt als Zukauf von Lizenzen und wird umgehend in Rechnung gestellt.

##### *2. Beschränkungen*

- 2.1. Es ist dem Kunden untersagt,
  - a) die Software oder Teile davon oder die schriftlichen Dokumentationen Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zu überlassen, zu vermieten oder sonst wie zugänglich zu machen. Für Weiterverkäufe ist die Einwilligung des Lizenzgebers einzuholen
  - b) die Software oder Teile davon von einem Computer über ein Netzwerk oder einen Datenübertragungskanal auf einen anderen Computer zu übertragen oder in den Arbeitsspeicher zu laden.
  - c) die Software oder Teile davon abzuändern, zu übersetzen, zurückzuentwickeln, zu entkompilieren oder auf ein anderes Betriebssystem zu übertragen,
  - d) von der Software abgeleitete Softwareprodukte zu erstellen oder die schriftlichen Dokumentationen zu vervielfältigen

- e) die schriftliche Dokumentation zu übersetzen, abzuändern oder davon abgeleitete Dokumentationen herzustellen

2.2. Falls vom Kunden oder Dritten im Auftrag des Kunden Veränderungen an der Software oder der Installation vorgenommen werden, erlischt die Wartungspflicht des Lizenzgebers.

### §3 Update-Vertrag

1. Kunden, deren Vereinbarung auf „Update“ lautet erhalten Updates, welche die Anpassung an geänderte gesetzliche Bestimmungen, Ergänzungen, Verbesserungen und Erweiterungen der vom Lizenzgeber entwickelten Software, soweit dadurch nicht die ursprüngliche Funktion der Software grundlegend geändert wird, umfassen. Die Bestimmung der Frequenz der Updates und die Art der Zurverfügungstellung obliegt dem Lizenzgeber.
2. Supportanrufe sind für diese Kunden kostenpflichtig lt. Preisliste.
3. Die folgenden Bestimmungen zu den Support und Wartungsleistungen, treffen für Update Verträge nicht zu.

### § 4 Wartungsleistungen

#### 1. Zweck der Wartung

Zweck der vom Lizenzgeber übernommenen Wartung ist die Erhaltung der Betriebsfähigkeit der Software.

#### 2. Laufzeit des Wartungsvertrages

Der Wartungsvertrag beginnt mit der Erstinstallation der Software beim Kunden und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

Die Kündigung kann zum 31.12. eines jeden Jahres unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist erfolgen.

#### 3. Zeitliche Verfügbarkeit

Die Wartungsleistungen werden vom Fachpersonal des Lizenzgebers durchgeführt. Für telefonische Auskünfte steht dieses

Montag bis Donnerstag von  
8:00 Uhr bis 17:00 Uhr  
Freitags von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr

zur Verfügung.

#### 4. Inhalte der Wartungsleistungen

4.1 Die Wartungsleistungen umfassen:

- a) die Behebung aller Fehler, die an der Software während der Vertragslaufzeit entdeckt werden oder entstehen
- b) die Anpassung an geänderte gesetzliche Bestimmungen, wenn dadurch nicht die Grundstruktur der Software geändert wird
- c) Ergänzungen, Verbesserungen und Erweiterungen der vom Lizenzgeber entwickelten Software, soweit dadurch

nicht die ursprüngliche Funktion der Software grundlegend geändert wird. In Auftrag gegebene Individualprogrammierung wird nach Aufwand in Rechnung gestellt.

#### 5. Kostenpflichtige Leistungen – nicht im Wartungsvertrag inkludiert

5.1 Telefonauskünfte die Schulungscharakter haben, sind nicht in der Wartungsleistung inkludiert. Schulungen werden zum aktuellen Schulungs-Stundensatz verrechnet.

5.2 Wartung und Support von Drittanbieter-Software (wie z.B. das Betriebssystem) bzw. der beim Kunden im Einsatz befindlichen Hardware, sofern keine individuelle diesbezügliche Vereinbarung getroffen wurde.

5.3 Die Umstellung auf neue Softwaretechnik und Entwicklungsumgebung (Versionswechsel der Basissoftware, die von den jeweiligen Herstellern vorgegeben werden). Die Produkte können damit auf dem neuesten Stand der Technik gehalten werden und der Kunde von diesen Neuerungen profitieren.

5.4 Die im Telefon- und Fernwartungssupport anfallenden Telefongebühren sind nicht durch das Wartungsentgelt abgedeckt und werden entweder durch Rückruf ohnehin vom Kunden bezahlt oder von IGEL dem Kunden weiterverrechnet.

#### 6. Voraussetzungen für die Wartung

6.1 Der Kunde ist verpflichtet die vom Lizenzgeber im Internet (oder Datenträger) bereitgestellten jeweils aktuellen Updates in sein Computersystem einzuspielen, da ansonsten die Wartungspflicht durch den Lizenzgeber erlischt. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Behebung von Fehlern, die durch ein bereitgestelltes Update gelöst sind. Wartungsleistungen werden nur für die vom Kunden bezogene Software und die unmittelbar vor der Anfrage bereitgestellte Version erbracht.

6.2 Die Wartungspflicht der Firma IGEL erlischt, wenn durch den Kunden oder einem Erfüllungsgehilfen Änderungen an der Software oder dem Umfeld ohne schriftliche Freigabe der Firma IGEL erfolgen.

6.3 Damit die Firma IGEL entsprechende Fernwartungsunterstützung geben kann, hat der Kunde für die Einrichtung der Fernwartungsmöglichkeit nach aktuellem technischen Standard zu sorgen. Derzeit ist dies durch eine Übertragungsgeschwindigkeit von mindestens 64kbit/s zu sichern. Niedrigere Bandbreiten sind nur in Ausnahmefällen ausreichend.

6.4 Für den Fall, dass der Kunde keine entsprechende Fernwartungsmöglichkeit

einrichtet, sind für einen notwendigen Vor-Ort Einsatz die gesamten Kosten der Anreise und Rückreise (lt. Preisliste) zu bezahlen. Die Reaktionszeit verlängert sich dadurch.

## 7. Fehler und Fehlerbehebung

### 7.1 Als wesentlicher Fehler gilt:

- a) jedes Fehlen von ausdrücklich bedungenen (d.h. lt. Angebot) oder gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften der Software
- b) das Sinken der Verfügbarkeit einer Funktion aus Gründen, die in der Software liegen, unter den Wert von 90% pro Monat. Basis für die Ermittlung der Verfügbarkeit ist die durchschnittliche, ungestörte Betriebszeit eines Monats in der Höhe von 200 Stunden. Mangelnde Verfügbarkeit liegt vor von jenem Zeitpunkt, ab dem eine Funktion einen wesentlichen Fehler zeigt, bis zu jenem Zeitpunkt, ab dem die Funktion wieder, wenn auch mit einem unwesentlichen Fehler behaftet, einsetzbar ist.

7.2 Ist ein Fehler wesentlich, dann hat der Lizenzgeber innerhalb eines Werktages zumindest eine Umgehungsmöglichkeit zu schaffen, welche einen normalen Betriebslauf beim Kunden ohne wesentlichen Mehraufwand zulässt und danach den Fehler binnen angemessener Frist zu beheben.

7.3 Ist ein Fehler unwesentlich, dann hat der Lizenzgeber den Fehler binnen angemessener Frist zu beheben.

7.4 Fehlerberichte sind schriftlich an den Lizenzgeber zu richten. Dabei muss der Kunde die Fehlermeldung und die Arbeitsschritte, die zu dieser führten, genau beschreiben. Zur Fehlerbehebung hat der Kunde der Firma IGEL umgehend, unentgeltlich und auch außerhalb seiner Geschäftszeiten alle ihm verfügbaren Hilfsmittel (d.h. Hard- und Software) und Personal zur Verfügung zu stellen, damit der Fehler und dessen Wirkung begrenzt werden können.

7.5 Bestreitet der Lizenzgeber seine Leistungspflicht, dann hat er glaubhaft zu machen, dass die von ihm erwartete Leistung keine „Wartung“ im Sinne dieses Vertrages und der Projektdefinition ist.

## § 5 Dienstleistungen (Organisations-, Unternehmensberatung und Schulungen)

1. Dienstleistungen werden von dafür befähigten und ausgebildeten Mitarbeitern des Lieferanten oder deren Kooperationspartnern ausgeführt.
2. Die Inhalte, der Ort der Durchführung und die Honorare für die zu erbringenden Dienstleistungen sind im Vertrag mit dem Kunden festgehalten.

3. Falls die Erbringung der Dienstleistung aus Gründen, die im Einflussbereich des Kunden liegen, verhindert wird, ist der Lieferant berechtigt das vereinbarte Honorar zu verrechnen.

4. Unterbleibt die Ausführung der Dienstleistung aus Gründen, die auf Seiten des Lieferanten einen wichtigen Grund darstellen, so hat der Lieferant nur Anspruch auf den bisherigen Leistungen entsprechenden Teil des Honorars.

5. Der Lieferant kann die Fertigstellung seiner Leistung von der vollen Befriedigung seiner Honoraransprüche abhängig machen. Die Beanstandung der Arbeiten des Lieferanten berechtigt nicht zur Zurückhaltung der ihm zustehenden Vergütung.

## § 6 Gewährleistung und Haftung

1. Der Lieferant haftet für Schäden, sofern Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vom Kunden nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

2. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen und Gewinnen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lieferanten ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Die Höhe der Haftung ist auf den Ersatz der durch die Vertragsverletzung typisch vorhersehbaren Schäden begrenzt.

3. Der Lieferant weist darauf hin, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Computer-Software vollständig fehlerfrei zu erstellen.

4. Es kann nicht gewährleistet werden, dass die Software und die enthaltenen Funktionen in sämtlichen vom Kunden gewählten Kombinationen ausführbar ist. Derartige Fehlfunktionen werden nicht im Rahmen des Wartungsvertrages behoben.

5. Für Fehlfunktionen, die auf eine unsachgemäße Bedienung, einen unsachgemäßen Einsatz, ungeeignete Hardware und Datenträger, systemnahe Softwarekomponenten (z. B. Betriebssysteme und Betriebssystemteile, Datenbanken, Serversoftware, Treiber etc.), Viren jedweder Art oder ungeeignete Betriebs- und Transportbedingungen des Kunden zurückzuführen sind, ist jedwede Gewährleistung und auch Wartungsleistung ausgeschlossen.

6. Der Kunde hat die Software auf die Übereinstimmung mit der Leistungsbeschreibung hin innerhalb von 4 Wochen ab der Installation zu überprüfen.

Abweichungen sind der Firma IGEL sofort schriftlich zu melden.

7. Die Mängelrüge hat eine genaue Mangelbeschreibung, die Arbeitsschritte bis zum Auftreten des Mangels als auch die ev. auftretende Fehlermeldung genau zu dokumentieren und eine Beschreibung der Abweichung zur Leistungsbeschreibung zu enthalten. Der Mangel muss durch die Firma IGEL reproduzierbar sein, da sonst eine Behebung unmöglich ist.
8. Im Gewährleistungsfall hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben. Für die Behebung von Mängeln gelten die selben Bestimmungen, wie für Fehler. Die Mangelbehebung wird grundsätzlich in den Räumen der Firma IGEL durchgeführt.
9. Wenn der Lieferant eine Verletzung der Gewährleistung nicht in einer wirtschaftlich vertretbaren Art und Weise im wesentlichen beheben kann, kann der Kunde die Programmlizenzen, den Technischen Support oder andere Services beenden und die auf Basis dieses Vertrages an den Lieferanten bezahlte Gebühr für die betreffende Programmlizenz, den betreffenden Technischen Support oder andere betreffende Services zurückverlangen. Dieser Anspruch steht dem Kunden alleine zu.
10. Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des Lieferanten zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.
11. Der Kunde verzichtet auf das Recht, seine Zahlungsverpflichtung wegen Ansprüchen aus Gewährleistung oder Schadenersatz durch Aufrechnung aufzuheben.

#### **§ 7 Verjährung und Gewährleistungsverzicht**

1. Die Ansprüche des Kunden auf Gewährleistung und Schadenersatz verjähren, sofern dem Lizenzgeber nicht Arglist nachgewiesen werden kann, binnen einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit Ablauf der vierwöchigen Prüfungsfrist. Der Lizenzgeber gewährleistet daher für die Dauer eines (1) Jahres ab Lieferung, dass die Programme im wesentlichen die in der entsprechenden Programmdokumentation beschriebenen Funktionen erfüllen. Er gewährleistet weiters, dass der bestellte Technische Support und die bestellten Services nach zurzeit gängigem Industriestandard erbracht werden; diese Gewährleistung gilt für eine Frist von 90 Tagen ab Erbringung der Leistung
2. Nimmt der Kunde trotz Kenntnis eines Wandlungsgrundes weiterhin die in diesem Vertrag vereinbarten Leistungen in Anspruch, ohne den Lieferanten innerhalb angemessener

Frist vom Vorliegen eines Mangels zu unterrichten, so gilt dieses Verhalten als konkludenter, nachträglicher Verzicht auf Gewährleistung

#### **§ 8 Geheimhaltung und Datenschutz**

1. Die Vertragsteile werden die gegenseitig mitgeteilten Informationen und Unterlagen geheim halten und alle erforderlichen Maßnahmen treffen, um deren Kenntnissnahme und Verwertung durch dritte Personen hintanzuhalten. Die Vertragsteile werden weiters dafür sorgen, dass auch ihre Mitarbeiter, Zulieferer und Vertragspartner zur Geheimhaltung verpflichtet werden.
2. Der Lieferant hat darüber hinaus seine Mitarbeiter zur Einhaltung der einschlägigen Bestimmungen des Börsegesetzes (Geheimhaltung zur Vermeidung von Insiderhandel) schriftlich verpflichtet.
3. Die Geheimhaltungspflicht bleibt auch nach Vertragsende unverändert aufrecht.

#### **§ 9 Urheberrecht**

1. Die Urheberrechte an der Software und der Dokumentation verbleiben beim Lizenzgeber.
2. Das Anfertigen von Kopien der Software ist dem Kunden nur für Archiv- und Datensicherungszwecke gestattet. Trägt die Software einen auf Urheberrechtsschutz hinweisenden Vermerk oder eine „Copyright“ Kennzeichnung, dann ist dieser Vermerk auch auf den Kopien anzubringen.
3. Das Urheberrecht gilt auch für Dienstleistungen die entweder selbständig oder im Rahmen einer Softwareimplementierung für den Auftraggeber geleistet werden.
4. Der Kunde ist verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die im Zuge des Auftrages von der Firma IGEL, deren Mitarbeiter und Kooperationspartner erstellten Angebote, Berichte, Analysen, Gutachten, Organisationskonzepte, Projektpläne, Leistungsbeschreibungen, Entwürfe, Berechnungen, Zeichnungen, Datenträger und dergleichen nur für Auftragszwecke Verwendung finden. Insbesondere bedarf die entgeltliche und unentgeltliche Weitergabe beruflicher Äußerungen jeglicher Art des Lieferanten an Dritte dessen schriftliche Zustimmung. Eine Haftung des Lieferanten dem Dritten gegenüber wird damit nicht begründet.

#### **§ 10 Vorzeitige Vertragsauflösung**

1. Der Lizenz- und Wartungsvertrag kann von beiden Vertragsteilen mittels eingeschriebenem Brief vorzeitig aufgelöst werden, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, der dem auflösenden

Vertragsteil eine Fortsetzung des Lizenz- und Wartungsvertrages unzumutbar macht.

2. Wichtige Gründe, welche den Kunden zur vorzeitigen Auflösung berechtigen sind:
  - a) wenn der Lizenzgeber wesentliche Mängel oder Fehler an der Software nicht in angemessener Frist behebt
  - b) wenn der Lizenzgeber gegen die Geheimhaltungsvereinbarung verstößt
3. Wichtige Gründe, welche den Lizenzgeber zur vorzeitigen Auflösung berechtigen sind vor allem:
  - a) alle oben angeführten Gründe, die zu einer Beendigung des Wartungsvertrages führen wie z.B. unberechtigte Installationen und Kopien, unberechtigte Änderungen an der Installation etc.
  - b) der Kunde den Kaufpreis oder Teile davon, die Lizenz-, Wartungsgebühr oder Dienstleistung trotz schriftlicher Mahnung und angemessener Nachfristsetzung nicht bezahlt
  - c) der Kunde die Urheberrechte der Firma IGEL verletzt
  - d) der Kunde die Geheimhaltungsvereinbarung verletzt
4. Für den Fall der berechtigten vorzeitigen Vertragsauflösung hat der Kunde sämtliche Datenträger, auf denen die Software gespeichert ist, sowie Handbücher und Dokumentationen unverzüglich an den Lizenzgeber zu retournieren und sich jedweder weiteren Nutzung der Software zu enthalten.

#### **§ 11 Entgelt und Zahlungsverpflichtungen**

1. Der Lizenzpreis für die Software, die Höhe des Wartungsentgelts sowie das Entgelt für sonstige Dienstleistungen und Hardware sind im gegenständlichen Angebot bzw. dem Auftrag festgehalten.
2. Der Lizenzpreis und das Wartungsentgelt sind jeweils prompt netto nach Rechnungslegung ohne Abzug zur Zahlung fällig.
3. Die Verrechnung des Wartungsentgeltes erfolgt jährlich zu Jahresbeginn im vorhinein.

Abgeschlossen zwischen:

Unterschrift und Firmenstempel  
(Kunde, Lizenznehmer)

und

4. Das Wartungsentgelt wird per Bankeinzug eingehoben, was auf einem dafür vorgesehenen Formular durch den Kunden bestätigt wird. Erfolgt kein Bankeinzug, so wird eine zusätzliche Bearbeitungsgebühr verrechnet.
5. Bei Zahlungsverzug verrechnet der Lieferant Verzugszinsen in der Höhe von 8% pa über dem zum Tag der Rechnungslegung gültigen Basiszinssatz.
6. Der Lizenznehmer erklärt sich mit einer jährlichen Erhöhung der Wartungsgebühr um bis zu 5% (inklusive Inflationsanpassung) einverstanden. Darüber hinausgehende Erhöhungen sind nur einvernehmlich möglich.

#### **§ 12 Vertragsänderungen und Nebenabreden**

Änderungen und Ergänzungen zu diesem Lizenz und Wartungsvertrag sind nur dann gültig, wenn sie schriftlich erfolgen. Dies gilt auch für ein Abgehen von der Schriftform. Nebenabreden bestehen keine.

#### **§ 13 Recht und Gerichtsstand**

1. Für das Rechtsverhältnis zwischen den Vertragsteilen aus oder im Zusammenhang mit diesem Lizenz- und Wartungsvertrag gilt das auf Vollkaufleute anzuwendende österreichische Recht. Die Anwendbarkeit des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrecht) wird ausgeschlossen.
2. Für sämtliche Streitigkeiten, die aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag entstehen, sind die in Handelssachen zuständigen Gerichte in Wiener Neustadt ausschließlich zuständig.

#### **§ 14 Salvatorische Klausel**

Wenn der Vertrag zwischen IGEL und dem Kunden eine Lücke enthält oder eine Vertragsbestimmung ganz oder teilweise unwirksam ist oder wird, so bleibt der Restvertrag wirksam. Anstelle der fehlenden oder unwirksamen Vertragsbestimmung gilt eine Vertragsbestimmung als vereinbart, die dem von den Vertragsteilen ursprünglich beabsichtigten wirtschaftlichen Zwecken am nächsten kommt.

IGEL Software & Unternehmensberatung GmbH  
campus 21, Europaring A03/6/1  
2345 Brunn am Gebirge  
(Lieferant, Lizenzgeber)