

## 1.0 VERTRAGSUMFANG UND GÜLTIGKEIT

- 1.1. Alle Aufträge und Vereinbarungen bedürfen der Schriftform und verpflichten den Auftragnehmer 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.

## 2.0 LEISTUNGEN

### 2.1. ORGANISATIONS-, PROGRAMMIER- UND SUPPORTLEISTUNGEN

#### 2.1.2. GEGENSTAND EINES AUFTRAGES KANN SEIN:

- Ausarbeitung von Organisationskonzepten
- Global- und Detailanalysen
- Lieferung von Bibliotheks-(Standard-)Programmen
- Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Softwareprodukte
- Erwerb von Werknutzungsbewilligungen
- Mitwirkung bei der Inbetriebnahme (Umstellungsunterstützung)
- telefonische Beratung
- Programmwartung
- Erstellung von Programmträgern
- sonstige Dienstleistungen

- 2.1.3. Die Ausarbeitung individueller Organisationskonzepte und Programme erfolgt nach Art und Umfang der vom Auftraggeber vollständig zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxisgerechte 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.

- 2.1.4. Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung, 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. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten Termin- und Preisvereinbarungen führen.

- 2.1.5. 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 rasche 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. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Abnahme von Software wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen.

- 2.1.6. Bei Bestellung von Bibliotheks-(Standard-)Programmen bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.

- 2.1.7. 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.

- 2.1.8. Ein Versand von Programmträgern, Dokumentationen und Leistungsbeschreibungen erfolgt auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers. Darüber hinaus vom Auftraggeber gewünschte Schulungen und Erklärungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Versicherungen erfolgen nur auf Wunsch des Auftraggebers.

- 2.1.9. Ausdrücklich weisen wir daraufhin, dass eine barrierefreie Ausgestaltung (von Websites) iSd Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG) nicht im Angebot enthalten ist, sofern diese nicht gesondert/individuell vom Auftraggeber angefordert worden ist. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, so obliegt dem Auftraggeber, die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz durchzuführen. Ebenso hat der Auftraggeber von ihm bereitgestellte Inhalte auf ihre rechtliche, insbesondere wettbewerbs-, marken-, urheber- und verwaltungsrechtliche Zulässigkeit zu überprüfen. Der Auftragnehmer haftet im Falle leichter Fahrlässigkeit oder nach Erfüllung einer allfälligen Warnpflicht gegenüber dem Kunden nicht für die rechtliche Zulässigkeit von Inhalten, wenn diese vom Kunden vorgegeben wurden.

- 2.1.10. Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den Auftragnehmer erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart worden ist, nach seiner Wahl am Standort des Computersystems oder in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers innerhalb der normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers. Erfolgt ausnahmsweise und auf Wunsch des Auftraggebers eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit und/oder außerhalb der Standorte des Auftragnehmers, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt.

- 2.1.11. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber innerhalb der vereinbarten Hotline-Zeiten des Auftragnehmers bei fallweise auftretenden Problemen für Beratungen im Zusammenhang mit dem Einsatz der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme zur Verfügung stehen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme vertragsgegenständliche Beratungen von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrages liegenden, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.

- 2.1.12. Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Archivierung der von ihm entwickelten und vertragsgegenständlichen Softwareprogrammen 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. Sobald das Softwareprogramm an den Auftraggeber übergeben worden ist, erlischt die Gewährleistungspflicht des Auftragnehmers.

### 2.2. HOSTING, DOMAIN- UND E-MAIL-SERVICE

- 2.2.1. Der Auftraggeber akzeptiert und nimmt zur Kenntnis, dass Hosting-Services und diverse Online-Services, also Leistungen in den Bereichen Web-Hosting, Server-Hosting, E-Mail-Service, Datenbank-Service, DNS-Service, Domain-Service, Back-up, Routing, Newsletter-Service, Server-Statistik, Search Engine Marketing (SEM), SMS Gateways o. ä. seitens des Auftragnehmers gänzlich unter Zuhilfenahme Dritter erbracht werden.

- 2.2.2. Die Verfügbarkeit der angebotenen Leistungen ist in weiten Teilen von Drittanbietern abhängig. Eine Verfügbarkeit zu 100 Prozent ist dabei technisch nicht zu realisieren und kann deshalb dem Auftraggeber vom Auftragnehmer nicht gewährleistet werden. Eine Verfügbarkeit von über 99,7 % der gesamten Zeit ist realistisch. Der Auftragnehmer bemüht sich jedoch, den Dienst möglichst konstant verfügbar zu halten. Insbesondere Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsbelange sowie Ereignisse, die nicht im Machtbereich des Anbieters stehen (Störungen von öffentlichen Kommunikationsnetzen, Stromausfälle etc.), können zu Störungen oder zur vorübergehenden Stilllegung des Dienstes führen.

- 2.2.3. Verträge werden, sofern keine zeitliche Begrenzung im Angebot enthalten ist, unbefristet, mindestens jedoch für die Dauer von einem Jahr (Mindestlaufzeit) geschlossen. Während der Mindestlaufzeit kann der Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit schriftlich gekündigt werden. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, so verlängert er sich jeweils um ein weiteres Jahr und kann dann jeweils wieder mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt werden.
- 2.2.4. Die Abrechnung der angeführten Leistungen erfolgt, sofern nicht anders angegeben, jährlich im Voraus.
- 2.2.5. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn dem kündigenden Teil unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung oder bis zum Ablauf einer Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann.
- 2.2.6. Der Auftraggeber verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine Inhalte abzulegen, die gegen geltendes Recht verstoßen oder Dritte in ihren Rechten verletzen. Der Auftraggeber trägt ferner dafür Sorge, dass von ihm installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Auftragnehmers oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Auftragnehmers abgelegten Daten nicht gefährden.
- 2.2.7. Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer von sämtlichen Ansprüchen frei, die Dritte dem Auftragnehmer gegenüber wegen Verletzung ihrer Rechte aufgrund vom Auftraggeber auf dem Server abgelegter Inhalte geltend machen. Der Auftraggeber übernimmt hierbei die Kosten der notwendigen Rechtsverteidigung einschließlich aller Gerichts- und Anwaltskosten in angemessener Höhe. Dies gilt nicht, wenn die Rechtsverletzung vom Auftraggeber nicht zu vertreten ist. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer im Falle einer Inanspruchnahme durch Dritte unverzüglich, wahrheitsgemäß und vollständig alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die für die Prüfung der Ansprüche und eine Verteidigung erforderlich sind.
- 2.2.8. Gefährden oder beeinträchtigen vom Auftraggeber installierte Programme, Skripte o. ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes des Auftraggebers oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern des Auftragnehmers abgelegter Daten, so kann der Auftragnehmer diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist der Auftragnehmer auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. Der Anbieter wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

## 2.3. ONLINEMARKETING

- 2.3.1. Der Auftraggeber akzeptiert und nimmt zur Kenntnis, dass Leistungen in den Bereichen Suchmaschinenwerbung (SEA), Suchmaschinenoptimierung (SEO), Social-Media-Marketing, Affiliate-Marketing o. ä. seitens des Auftragnehmers teilweise oder gänzlich unter Zuhilfenahme Dritter erbracht werden.
- 2.2.3. Der Auftragnehmer hat keinen Einfluss auf Vorgaben der Drittanbieter und deren Auswirkungen auf bestehende vertragliche Vereinbarungen. Werden durch Veränderungen der Vorgaben von Drittanbietern von Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbarte Maßnahmen unwirksam oder deren Durchführung unmöglich, trägt der Auftragnehmer die bis zu diesem Zeitpunkt angefallenen sowie die weiteren Folgekosten.
- 2.2.4. Im Rahmen der jeweiligen Zusammenarbeit wird der Auftraggeber Daten und Informationen unter Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung (EU-DSCVO) des Kunden an Dritte übermitteln, soweit dies zu Erreichung des Vertragszwecks geboten ist. Hierzu erklärt der Kunde bereits jetzt seine Zustimmung.
- 2.2.5. Der Auftraggeber akzeptiert, dass die Anbieter von „Social-Media-Kanälen“ es sich in ihren Nutzungsbedingungen vorbehalten, Werbeanzeigen und -auftritte aus beliebigem Grund abzulehnen oder zu entfernen. Der Auftragnehmer arbeitet auf der Grundlage dieser Nutzungsbedingungen der Drittanbieter, auf die er keinen Einfluss hat, und legt diese auch einem Auftrag des Kunden zugrunde. Ausdrücklich anerkennt der Kunde mit der Auftragserteilung, dass diese Nutzungsbedingungen die Rechte und Pflichten eines allfälligen Vertragsverhältnisses (mit-)bestimmen. Die Agentur beabsichtigt, den Auftrag des Kunden nach bestem Wissen und Gewissen auszuführen und die Richtlinien von „Social-Media-Kanälen“ einzuhalten. Eine permanente Verfügbarkeit der Kampagnen kann jedoch nicht garantiert werden.

## 3.0 PREISE, STEUERN UND GEBÜHREN

- 3.1. Alle Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer (netto). Sie gelten nur für den vorliegenden Auftrag. Die genannten Preise verstehen sich ab Geschäftssitz bzw. -stelle des Auftragnehmers. Die Kosten von Programmträgern, allfällige Vertragsgebühren und anderer Auslagen, die zur Durchführung des Auftrages unumgänglich sind, werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 3.2. Bei Bibliotheks-(Standard)-Programmen 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, wird nach tatsächlichem Anfall berechnet.
- 3.3. Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

## 4.0 LIEFERTERMIN

- 4.1. Der Auftragnehmer ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten.
- 4.2. 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 lt. Punkt 2.3., zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungsverpflichtung im erforderlichen Ausmaß nachkommt. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur 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. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten bzw. Programme umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, Teillieferungen durchzuführen bzw. Teilrechnungen zu legen.

## 5.0 ZAHLUNG

- 5.1. Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind standardmäßig spätestens acht Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Alle abweichenden Zahlungsbedingungen bedürfen der schriftlichen Zustimmung durch den Auftragnehmer.
- 5.2. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (z. B. Programme und/oder Schulungen, Realisierungen in Teilschritten) umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen.

- 5.3. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Außerdem wird für die ausgelieferten Projekte eine Rücknahmeklausel (sog. Entziehungsklausel) vereinbart welche bedeutet, dass im Falle eines Zahlungsverzuges des Auftragnehmers (10 Tage nach 3. Mahnung) der Auftraggeber berechtigt ist, dem Auftragnehmer das ausgelieferte Projekt zu entziehen (z.B. ausgelieferte Website offline stellen). Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigt 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 Akzpte fällig zu stellen.
- 5.4. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten.
- 5.5. Der Auftraggeber ist berechtigt, eine Mahngebühr von € 15,00 pro schriftlicher Mahnung geltend zu machen.

## 6.0 URHEBERRECHT UND NUTZUNG

- 6.1. Die Agentur überträgt dem Auftraggeber die für den jeweiligen Zweck erforderlichen Nutzungsrechte entsprechend der Vertragsvereinbarung. Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird jeweils nur ein einfaches Nutzungsrecht übertragen.
- 6.2. Eine Übertragung der Nutzungsrechte durch den Auftraggeber an Dritte bedarf zu ihrer Wirksamkeit der vorherigen schriftlichen Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Agentur. Die Nutzungsrechte gehen erst nach vollständiger Zahlung der Vergütung durch den Auftraggeber auf diesen über.
- 6.3. Sind zur Erstellung oder Umsetzung von Arbeitsergebnissen der Agentur Nutzungs- oder Verwertungsrechte (z.B. Foto-, Film-, Urheber-, GEMA-Rechte) oder Zustimmungen Dritter (z.B. Persönlichkeitsrechte) erforderlich, wird die Agentur die Rechte und Zustimmungen Dritter im Namen und auf Rechnung des Auftraggebers einholen. Dies erfolgt grundsätzlich nur in dem für die vorgesehene Werbemaßnahme zeitlich, räumlich und inhaltlich erforderlichen Umfang, sofern nichts Abweichendes ausdrücklich in Textform vereinbart wurde. Nachforderungen gemäß §§ 32, 32 a UrhG gehen zu Lasten des Auftraggebers.
- 6.4. Die Agentur übernimmt keine Garantie dafür, dass bezüglich der von ihr gelieferten Werbemittel und Arbeitsergebnisse keine Rechte Dritter bestehen.
- 6.5. Die Agentur darf die von ihr konzipierten und gestalteten Arbeitsergebnisse zeitlich unbeschränkt zur Eigenwerbung auf ihrer Internet-Website, ihren Marketingkanälen sowie auf von ihr zu Zwecken der Eigenwerbung regelmäßig erstellten Datenträgern (z.B. USB-Stick, DVD) und Printerzeugnissen (z.B. Broschüren, Flyer, Banner, Plakate) nutzen.
- 6.6. Nutzungsrechte für vom Auftraggeber abgelehnte oder nicht ausgeführte Entwürfe bleiben bei der Agentur. Dies gilt auch und gerade für Leistungen der Agentur, die nicht Gegenstand besonderer gesetzlicher Rechte, insbesondere des Urheberrechts, sind.

## 7. RÜCKTRITTSRECHT

- 7.1. 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. Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperren 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. 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.

## 8.0 GEWÄHRLEISTUNG, WARTUNG, ÄNDERUNGEN

- 8.1. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Software die in der dazugehörigen Dokumentation beschriebenen Funktionen erfüllt, sofern die Software auf dem im Vertrag beschriebenen Betriebssystem genutzt wird.
- 8.2. 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.
- 8.3. Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen ist der Auftragnehmer berechtigt, die angefallenen Kosten dem Auftraggeber mit den jeweils gültigen Kostensätzen in Rechnung zu stellen.
- 8.4. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, mögliche oder notwendige Updates für die von ihm programmierten/gefertigten Werke durchzuführen. Bei Nichtinanspruchnahme des durch den Auftragnehmer angebotenen kostenpflichtigen Updateservice besteht im Falle von Ausfällen, Fehlfunktionen, Anzeigegehlern und sonstigen Einschränkungen keine Verpflichtung über einer kostenlosen Wiederherstellung oder Reparatur des Werkes.
- 8.5. Voraussetzung für die Fehlerbeseitigung ist, dass  
...der Auftraggeber den Fehler ausreichend in einer Fehlermeldung beschreibt und diese für den Auftragnehmer bestimmbar ist;  
...der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle für die Fehlerbeseitigung erforderlichen Unterlagen zur Verfügung stellt;  
...der Auftraggeber oder ein ihm zurechenbarer Dritter keine Eingriffe in die Software vorgenommen hat;  
...der Auftraggeber dem Auftragnehmer zu keinem Zeitpunkt den Zugriff auf die Software entzogen und an Dritte weitergegeben hat (Fremdhosting);  
...die Software unter den bestimmungsmäßigen Betriebsbedingungen entsprechend der Dokumentation betrieben wird.
- 8.6. Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung 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 Vermutung der Mangelhaftigkeit gem. § 924 ABGB gilt als ausgeschlossen.
- 8.7. 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.
- 8.8. 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 Auftraggeber selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.
- 8.9. Ferner übernimmt der Auftragnehmer keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderte 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.
- 8.10. Für Programme, die durch eigene Programmierer des Auftraggebers bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch den Auftragnehmer.

- 8.11. Soweit Gegenstand des Auftrages die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme ist, bezieht sich die Gewährleistung auf die Änderung oder Ergänzung. Die Gewährleistung für das ursprüngliche Programm lebt dadurch nicht wieder auf.
- 8.12. Gewährleistungsansprüche verjähren in sechs (6) Monaten ab Übergabe.
- 8.13. Mängelrügen sind schriftlich an den Auftragnehmer zu richten. Zwecks genauer 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 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 ein Software-Update oder durch angemessene Ausweichlösungen.

## 9.0 HAFTUNG

- 9.1. Der Auftragnehmer haftet dem Auftraggeber für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf vom Auftragnehmer beigezogene Dritte zurückzuführen sind. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet der Auftragnehmer unbeschränkt.
- 9.2. Die Haftung für mittelbare Schäden – wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter – wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 9.3. Schadensersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.
- 9.4. Sofern der Auftragnehmer das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der Auftragnehmer diese Ansprüche an den Auftraggeber ab. Der Auftraggeber wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.
- 9.5. Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 9.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal EUR 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 15.000,-. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche des AG – gleich aus welchem Rechtsgrund – sind ausgeschlossen.

## 10.0 LOYALITÄT

- 10.1. 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 verstößende Vertragspartner ist verpflichtet, pauschalierten Schadensersatz in der Höhe eines Jahresgehaltes des Mitarbeiters zu zahlen.
- 10.2. Der Auftragnehmer verpflichtet sich gegenüber dem Auftraggeber zu einer objektiven, allein auf die Ziele des Auftraggebers ausgerichteten Beratung. Alle im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber zur Kenntnis gelangten Geschäftsgeheimnisse werden mit der Sorgfalt gewahrt und alle diesbezüglichen Informationen und Unterlagen vertraulich behandeln. Die Sorgfalts- und Verschwiegenheitspflicht währt über das Vertragsende hinaus und gilt auch dann, wenn eine Zusammenarbeit nicht zustande kommt.

## 11.0 GEHEIMHALTUNG

- 11.1. Der Auftragnehmer verpflichtet seine Mitarbeiter und weitere mit der Bearbeitung des Werkes Beauftragte („Subunternehmer“) die Bestimmungen gemäß § 6 des Datenschutzgesetzes, sowie ab 25.05.2018 gemäß der EU-Datenschutz-Grundverordnung, einzuhalten.
- 11.2. Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer Daten freiwillig zur Verfügung gestellt. Diese werden vom Auftragnehmer zum Zwecke der Betreuung verarbeitet. Der Auftraggeber kann diese Einwilligung jederzeit widerrufen. Ein Widerruf hat zur Folge, dass wir Ihre Daten ab diesem Zeitpunkt nicht mehr verarbeiten. (Für einen Widerruf wendet sich der Auftraggeber bitte an: [info@ennemoser.team](mailto:info@ennemoser.team))
- 11.3. Die vom Auftraggeber bereit gestellten Daten sind weiters zur Vertragserfüllung bzw. zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich. Ohne diese Daten kann der Auftragnehmer den Vertrag mit dem Auftraggeber nicht abschließen.

## 12.0 SONSTIGES

- 12.1. 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 nahekommt.
- 12.2. Weitere Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.
- 12.3. Die Agentur ist berechtigt, auf allen Werbemitteln und bei allen Werbemaßnahmen auf die Agentur und allenfalls auf den Urheber hinzuweisen, ohne dass dem Kunden dafür ein Entgeltanspruch zusteht.
- 12.4. Die Agentur ist vorbehaltlich des jederzeit möglichen, schriftlichen Widerrufs des Kunden dazu berechtigt, auf eigenen Werbeträgern und insbesondere auf ihrer Internet-Website mit Namen, Fotos und Firmenlogo auf die zum Kunden bestehende oder vormalige Geschäftsbeziehung hinzuweisen (Referenzhinweis).

## 13.0 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 13.1. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern 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.

## 14.0 MEDIATION IM STREITFALL

- 14.1. Für den Fall von Streitigkeiten aus diesem Vertrag, die nicht einvernehmlich geregelt werden können, vereinbaren die Vertragsparteien einvernehmlich zur außergerichtlichen Beilegung des Konfliktes eingetragene Mediatoren (ZivMediatG) mit dem Schwerpunkt Wirtschaftsmediation aus der Liste des Justizministeriums beizuziehen. Sollte über die Auswahl der Wirtschaftsmediatoren oder inhaltlich kein Einvernehmen hergestellt werden können, werden frühestens ein Monat ab Scheitern der Verhandlungen rechtliche Schritte eingeleitet. Im Falle einer nicht zustande gekommenen oder abgebrochenen Mediation gilt in einem allfälligen eingeleiteten Gerichtsverfahren österreichisches Recht. Sämtliche aufgrund einer vorherigen Mediation angefallenen notwendigen Aufwendungen, insbesondere auch jene für eine(n) beigezogene(n) RechtberaterIn, können vereinbarungsgemäß in einem Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahren als „vorprozessuale Kosten“ geltend gemacht werden.