

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

smart1 solutions GmbH

Version vom 01.01.2019

1. Vertragsumfang und Gültigkeit

1.1 Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen und Lieferungen, die der Auftragnehmer im Rahmen seiner Tätigkeiten erbringt, verkauft und liefert. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen.

1.2. Für sämtliche Dienstleistungen und Lieferungen gilt ausschließlich deutsches Recht.

1.3. Vertragssprache ist Deutsch und Englisch.

1.4. Angebote gelten 30 Tage ab Übermittlung und sind grundsätzlich freibleibend.

2. Leistungsumfang

2.1. Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den Auftragnehmer erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, 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, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt. Die Auswahl des die vertragsgegenständlichen Leistungen erbringenden Mitarbeiters obliegt dem Auftragnehmer, der berechtigt ist, hierfür auch Dritte heranzuziehen.

2.2. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vertragsgegenständlichen Softwareprogramme entsprechend dem Leistungsumfang der jeweils nachstehenden vertraglich vereinbarten Supportklasse zu erfüllen. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart gilt Supportklasse D:

Supportklasse A:

- Informationsservice:

Der Auftraggeber wird über neue Programmstände, verfügbare Updates, Programmentwicklungen etc. informiert.

- Hotline-Service:

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 dieser Beratung für gleichartige Probleme eine weitere vertragsgegenständliche Beratung von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrages liegenden, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.

- Archivierung und Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme:

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, sofern vereinbart, zur Archivierung der von ihm entwickelten und vertragsgegenständlichen Softwareprogramme in vom Computer lesbarer Form sowie, falls vereinbart, der Dokumentation in einem zur Erfüllung der Verpflichtungen nach diesem Vertrag notwendigen Umfang und stellt diese falls notwendig, entsprechend den Bestimmungen des dem Erwerb zugrundeliegenden Vertrages, dem Auftraggeber zur Verfügung.

Supportklasse B:

- Update Service:

Der Auftragnehmer stellt zum von ihm festgelegten Termin dem Auftraggeber die vom Hersteller bereitgestellten Programm-Updates zur Verfügung. In diesen sind Korrekturen von Fehlern, Behebung eventueller Programmprobleme, die weder beim Probelauf noch beim Praxiseinsatz innerhalb der Gewährleistung auftreten, Verbesserungen des Leistungsumfanges, Änderungen der Softwareprogramme aufgrund gesetzlicher Änderungen enthalten.

Gesetzliche Änderungen, die zu einer neuen Programmlogik führen, d.h. Änderungen bereits vorhandener Funktionen, die zu neuen Programmen und Programmmodulen führen, sowie eventuell notwendige Erweiterungen der Hardware, fallen nicht unter Leistungen dieses Vertrages. Diese Programme werden neben den notwendigen Datenträgern und Dokumentationen dem Auftraggeber gesondert angeboten.

Supportklasse C:

- Installation von Programm-Updates:

Der Auftragnehmer übernimmt auf Anfrage das Einspielen bzw. Aufsetzen der neuen Programm-Updates auf das vertragsgegenständliche Computersystem.

- Problembehandlung vor Ort:

Falls die Problembehandlung des vertraglich festgelegten Leistungsumfanges nicht durch Hotline-Service, Remote-Support etc. gelöst werden kann, wird der Auftragnehmer diese am Standort des Computersystems vornehmen.

Sämtliche anfallenden Kosten sind vom Auftraggeber zu tragen.

Supportklasse D:

Mit dem Erwerb des Softwareproduktes sind sämtliche Leistungen die nicht der unten definierten Gewährleistung unterliegen abgegolten. Der Auftragnehmer erklärt sich lediglich verpflichtet Fehler die vorsätzlich oder nachweislich grob fahrlässig verursacht wurden nach den in „2.3“ angeführten Voraussetzungen und Verfahren zu beheben.

Supportklasse D ist sofern nicht schriftlich anders vereinbart als Standard Supportklasse anzusehen und auf alle geschlossenen Verträge anzuwenden.

Für sämtliche Supportklassen gilt:

Sollten durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen, oder durch Updates sowie Programmfehlern die nicht 2.4 unterliegen Stillstände, Ausfälle, etc. auftreten so trägt der Auftraggeber die anfallenden Kosten. Für in 2.4 definierte Fehler wird keine Haftung übernommen.

Für Updates über Online-Server (online update) wird keine Haftung und Gewährleistung übernommen. Die Durchführung/Aktivierung dieses Updateverfahrens erfolgt auf eigene Gefahr und kann zur Permanenten Beschädigung des Gerätes führen.

2.3 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 sofern dieser Fehler nachweislich vom Auftragnehmer verursacht wurde und nicht in 2.4 fällt.

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 kostenfrei 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.

2.4 Fehler die aufgrund von unterliegenden Softwareprodukten (Plug-Ins, Kernel, Distributionen, etc.) und Hardwareprodukten (Bauteilen, Platinen, Komponenten, etc) die der Auftragnehmer nicht selbst entwickelt oder programmiert hat, auch wenn der Auftragnehmer dieser leicht verändert hat, sowie Fehler oder Verhalten in Softwareprodukten die dem Auftragnehmer zum Auslieferzeitpunkt nicht bekannt waren sind von jeglichen Haftung und Gewährleistung ausgeschlossen.

3. Nicht durch diesen Vertrag gedeckte Leistungen

3.1 Falls nicht explizit in diesem Vertrag anders geregelt, die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers.

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, wenn sie eine Änderung der Programmlogik erfordern. Die angefallenen Kosten werden dem Auftraggeber mit den jeweils gültigen Kostensätzen in Rechnung gestellt.

3.6 Der Auftragnehmer wird von allen Verpflichtungen aus dem vorliegenden Vertrag frei, wenn Programmänderungen in den vertragsgegenständlichen Softwareprogrammen ohne vorhergehende Zustimmung des Auftragnehmers von Mitarbeitern des Auftraggebers oder Dritten durchgeführt, oder die Softwareprogramme nicht widmungsgemäß verwendet werden. Dies umfasst auch Programme die von Mitarbeitern Auftragnehmer oder Dritten ohne vorhergehende Zustimmung des Auftragnehmers eingespielt wurden, oder auf dem Softwareprodukt basierend sind.

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.

4. Preise

4.1 Die genannten Preise verstehen sich ab Erfüllungsort. Die Kosten von Programmträgern (z.B. Magnetbändern, Magnetplatten, Magnetbandkassetten usw.) sowie Dokumentationen, für die Umsetzung benötigte Hardware und allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

4.2 Für Dienstleistungen, die in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers erbracht werden können, jedoch auf Wunsch des Auftraggebers ausnahmsweise bei diesem erbracht werden, jedoch trägt der Auftraggeber die Kosten für Fahrt, Aufenthalt, Verpflegung und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen des Auftragnehmers.

4.3 Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei nach Vertragsabschluß eintretenden Steigerungen von Lohn- und Materialkosten bzw. sonstigen Kosten und Abgaben, die umseitig angeführten Pauschalbeträge entsprechend zu erhöhen und dem Auftraggeber ab dem auf die Erhöhung folgenden Monatsbeginn anzulasten. Die Erhöhungen gelten vom Auftraggeber von vornherein akzeptiert, wenn sie nicht mehr als 10% jährlich betragen.

4.4 Alle Gebühren und Steuern (insbesondere UST) werden aufgrund der jeweils gültigen Gesetzeslage berechnet. Falls die Abgabenbehörden darüber hinaus nachträglich Steuern oder Abgaben vorschreiben, gehen diese zu Lasten des Auftraggebers.

5. Liefertermine

5.1 Der Auftragnehmer ist bestrebt, innerhalb angemessener Frist auf die jeweiligen Anfragen des Auftraggebers während der 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 sofern nicht anders schriftlich vereinbart.

6. Zahlung

6.1. Die vereinbarten Pauschalkostenbeträge sind vom Auftraggeber für das Kalenderjahr/Teiljahr im Vorhinein zahlbar.

6.2. Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen sind 14 Tage nach Faktarendatum ohne Abzug und spesenfrei fällig.

6.3. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigt den Auftraggeber, 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.

6.4. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüche oder Bemängelungen zurückzuhalten.

7. Vertragsdauer & Kündigung

Das Vertragsverhältnis, welches eine fachgerechte Installation des ordnungsgemäß erworbenen vertragsgegenständlichen Softwareprogrammes voraussetzt, beginnt mit Unterzeichnung des Vertrages und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Dieser Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres von einem der Vertragspartner schriftlich gekündigt werden, frühestens jedoch nach Ablauf des 36. Vertragsmonates. Wenn das vertragsgegenständliche Softwareprogramm nachweislich außer Betrieb gestellt wird oder untergeht, kann das Vertragsverhältnis unter Berücksichtigung einer dreimonatigen Kündigungsfrist vorzeitig aufgelöst werden. In diesem Fall wird für die nicht konsumierte Leistung der aliquote Teil des Jahrespauschales auf ein vom Auftraggeber bekanntzugebendes europäisches Bankkonto überwiesen. Bei beidseitiger Zustimmung ist eine Kündigung auch vor dem 36. Vertragsmonat möglich, sofern schriftlich festgehalten.

Eine Kündigung bzw. ein Rücktritt sämtlicher Verträge und Vereinbarungen ist, sofern nicht anders schriftlich vereinbart, jederzeit aus wichtigem Grund zulässig (zB wegen Insolvenz des Auftragnehmers).

Bei Rahmenverträge und Lieferverträgen ist ein Rücktritt bzw. ein Sonderkündigungsrecht jederzeit bei nicht Erbringung der Anzahlung fristlos und ohne vorherige Abmahnung möglich. Der smart1 solutions GmbH wird hierbei im gesetzlichen Rahmen von jeglicher Haftung und Ansprüchen freigesprochen.

Bei Insolvenz des Auftraggebers ist eine weitere Belieferung und Erfüllung von Rahmenverträgen nur gegen Vorkasse zulässig. Sämtliche schriftliche Vereinbarungen zu Zahlungs und Lieferbedingungen verlieren in diesem Fall ihre Wirksamkeit.

8. Haftung und Mängel

8.1 Der Auftragnehmer haftet für Schäden nur sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden und nur im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. 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. Die Gewährleistungsfrist beträgt 4 Monate. 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 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 Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des Auftragnehmers zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen. Mängel werden nur dann als Mängel anerkannt sofern sie nicht 2.4 unterliegen.

8.2 Keine Mängel sind:

- Protokolländerung von eingebundener Hardware
- Nicht implementierte bzw neue Protokolle sofern dies nicht schriftlich vereinbart ist
- Änderungen des Verhaltens von eingebundener Hardware
- Zum Zeitpunkt der Auftragserteilung nicht dokumentiertes Verhalten eingebundener Hardware
- Fehler oder Mängel ausgelöst durch zum Zeitpunkt der Auftragserteilung nicht dokumentiertes oder Fehlverhalten von externen Hardware
- Defekt nach Blitzschäden oder Schäden durch Naturereignisse

8.3 Unsachgemäße Verwendung

Bei ungeeigneter oder unsachgemäßer Verwendung, fehlerhafter Montage bzw. Inbetriebsetzung durch den anderen Teil oder Dritte, natürlicher Abnutzung, fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, ungeeigneten Betriebsmitteln usw. übernehmen wir keine Haftung, es sei denn, der Mangel ist auf ein Verschulden unsererseits nachweislich zurückzuführen.

9. Standort

Der Standort der vertragsgegenständlichen Computersysteme ist unter Umständen vertraglich festgelegt. Bei einem eventuellen Standortwechsel der Computersysteme ist der Auftragnehmer berechtigt, den Pauschalkostensatz neu festzulegen oder den Vertrag vorzeitig aufzulösen.

10. Online Services

10.1 Verwendung

Die Verwendung der von uns bereitgestellten Online Diensten und Portalen erfolgt auf eigene Gefahr. Jegliche Haftung und Gewährleistung ist zur Gänze ausgeschlossen.

10.2 Änderung und Betrieb

Wir behalten uns vor Sämtliche Online Dienste und Portale jederzeit ohne Vorwarnung zu verändern zu verschieben oder offline zu schalten. Es wird keine Garantie für den Bestand der in den Diensten gespeicherten Daten übernommen und wir behalten uns vor diese ohne Vorwarnung zu verändern oder zu löschen.

10.3 Entgelt

Wir behalten uns vor unentgeltliche Dienste oder Teile davon jederzeit unter Einhaltung der gesetzlichen Fristen und Bestimmungen kostenpflichtig anzubieten oder zur Gänze umzustellen. Sämtliche Haftungen und Gewährleistungen für entstandene Schäden durch diese Umstellung sind zur Gänze ausgeschlossen. Weiters behalten wir uns vor kostenpflichtige Dienste zu neuen Konditionen anzubieten oder kostenfrei zu stellen.

10.4 Daten

Wir behalten uns vor, sofern nicht anders schriftlich vereinbart, Daten aus unseren Online Diensten anonymisiert kommerziell und für eigene Zwecke zu verwenden oder an dritte zu übermitteln. Personenbezogene Daten sind hiervon ausgeschlossen.

11. Urheberrecht und Nutzung

11.1. Alle Rechte 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 Lizenzen 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. Der Auftraggeber tritt sämtliche Rechte die vermeidlich durch sein Mitwirken entstanden sind unentgeltlich, zeitlich und räumlich unbefristet, vollumfänglich und übertragbar an den Auftragnehmer ab. Jede Verletzung der Urheberrechte des Auftragnehmers zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.

11.2. 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 mitübertragen werden.

11.3. Sollte für die Herstellung der Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Auftraggeber gegen Kostenvergütung beim Auftragnehmer zu beantragen. 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.

11.4 Bei Entwicklungen oder Anpassung von Betriebssystemen wird dem Auftraggeber zugestanden, diese für die im Vertrag spezifizierte Hardware und widmungsgemäß für den eigenen Vertrieb zu verwenden. Die Abtretung dieser Rechte an Dritte ist jedoch ausgeschlossen.

13. Entwicklungen

Sollten im Zuge der Umsetzung von Aufträgen, Bestellungen, Projekten oder ähnlichem Entwicklungen durchgeführt werden so gelten, Außer gesondert schriftlich vereinbart, folgende Regelungen:

Sämtliche Nutzungs- und Urheberrechte, zeitlich und Räumlich unbegrenzt, an durchgeführten Entwicklungen, Tätigkeiten, Designs, Grafiken, Texten und Dokumenten bleiben beim Auftragnehmer. Eine Miturheberschaft des Auftraggebers wird ausgeschlossen. Dies gilt auch wenn die Entwicklung auf Basis von Spezifikationen, Informationen oder Input des Auftraggebers basiert. Im Zuge von Auftragsentwicklungen

Sollten im Verlauf der Entwicklungsarbeiten Erfindungen gemacht werden, so verpflichtet sich der Auftraggeber zur Übertragung dieser Erfindungen auf den Auftraggeber, ohne dass dem Auftragnehmer hierdurch weitere Kosten entstehen.

13. Datenschutz, Geheimhaltung

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

Wir sind berechtigt, Daten des anderen Teils, die wir aus der Geschäftsbeziehung erhalten haben, soweit der andere Teil über diese selbst verfügen kann, zu erheben, speichern, verändern, übermitteln oder zu nutzen.

14. Sonstiges

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.

15. Schlussbestimmungen

Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach deutsches 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 der smart1 solutions GmbH 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. Die Nichteinhaltung wesentlicher Vertragsbestandteile berechtigt die Vertragspartner zur vorzeitigen fristlosen Auflösung des Vertrages.