

## Allgemeine Geschäfts- und Lieferbedingungen

1. Vertragsgegenstand
  - 1.1 BROTTTRAGER IT SOLUTION & CONSULTING SERVICES stellt dem Kunden Dienstleistungen an einem vereinbarten Ort innerhalb Österreichs zur Verfügung. Dabei bedient sich das Unternehmen eines oder mehrerer Spezialisten (Angestellte der BROTTTRAGER IT SOLUTION & CONSULTING SERVICES oder dritter Subauftragsnehmer) – nachfolgend als Mitarbeiter bezeichnet – die nach ihrer Kenntnis und ihrer Erfahrung eingesetzt werden.
  - 1.2 BROTTTRAGER IT SOLUTION & CONSULTING SERVICES unterstützt den Kunden mit den in Punkt 2. angegebenen Leistungen.
  - 1.3 Nachstehende Bedingungen gelten für alle Leistungen, die BROTTTRAGER IT SOLUTIONS & CONSULTING SERVICES selbst oder durch einen von ihnen beauftragten Subauftragsnehmer erbringt.
  - 1.4 Alle Aufträge und Vereinbarungen sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie vom Auftragnehmer schriftlich und firmenmäßig gezeichnet werden 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. Leistungen des Auftragnehmers

Gegenstand eines Auftrages kann sein:

  - Ausarbeitung von Organisationskonzepten
  - Grob- und Detailanalyse
  - Erstellung und Adaptierung von Individualprogrammen und Programmadaptierungen
  - Lösungs- und Technolgieedesign
  - Programm- und Projektmanagement
  - Technische Projektleitung
  - Software-, Hardware- und Netzwerkberatung
  - Integrationsleistungen für Server und Clients
  - Schulungsleistungen
  - Telefonische Beratung
  - Supportleistungen
3. Zeit und Umfang der Leistungserbringung
  - 3.1 Sofern nicht anders vereinbart, beginnt die Serviceleistung ehestmöglich innerhalb des im Auftragschein vereinbarten Zeitraums nach Eingang des Abrufs durch den Kunden.
  - 3.2 Die Termin-/Einsatzplanung erfolgt einvernehmlich zwischen dem / den Ansprechpartner(n) beim Kunden und dem / den Ansprechpartner(n) bei BROTTTRAGER IT SOLUTION & CONSULTING SERVICES.
  - 3.3 Die Durchführung der im Auftragschein definierten Leistungen erfolgt, soweit nicht anders vereinbart, nach Wahl des Auftragnehmers, beim Kunden, in den Geschäftsräumen der BROTTTRAGER IT SOLUTION & CONSULTING SERVICES oder einem von BROTTTRAGER IT SOLUTION & CONSULTING SERVICES genannten Subauftragnehmers.
  - 3.4 Die Leistungserbringung erfolgt, falls nicht ausdrücklich anders vereinbart, innerhalb der normalen Arbeitszeit, das ist Montag bis Freitag (ausgenommen gesetzliche Feiertage sowie 24.12. und 31.12.) von 08:00 – 18:00 Uhr.
  - 3.5 Erfolgt die Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit, wird Wochentags (ausgenommen gesetzlicher Feiertage sowie 24.12. und 31.12) ein Zuschlag von 25% verrechnet, an Samstagen ein Zuschlag von 50 %. Erfolgt die Leistungserbringung an Sonntagen, gesetzlichen Feiertagen sowie 24.12. und 31.12. wird ein Zuschlag von 100 % verrechnet. Die Leistungserbringung außerhalb der Normalarbeitszeit bedarf immer einer gesonderten Zustimmung der BROTTTRAGER IT SOLUTION & CONSULTING SERVICES.
  - 3.6 Die geleistete Arbeitszeit wird – sofern nicht anders geregelt – durch „Arbeitsberichte“ nachgewiesen, die der Kunde gegenzeichnet. Arbeitszeiten sind alle Zeiten, die der benannte Mitarbeiter im Auftrag des Kunden arbeitet. Die Regelung gilt unabhängig vom Ort, an dem die Dienstleistung erbracht wird.
4. Voraussetzungen für die Leistungserbringung
  - 4.1 Der Kunde stellt kostenlos alle Daten, Informationen und Einrichtungen zur Verfügung, die BROTTTRAGER IT SOLUTION & CONSULTING SERVICES zur Erbringung ihrer Leistungen benötigt. Der Kunde benennt gegenüber BROTTTRAGER IT SOLUTION & CONSULTING SERVICES eine für die Erteilung verbindlicher Angaben zuständige und verantwortliche Person.
  - 4.2 Werden Leistungen in den Räumlichkeiten des Kunden erbracht, stellt dieser sicher, dass BROTTTRAGER IT SOLUTIONS während der Leistungserbringung ungehindert Zutritt erhält und für die Mitarbeiter von BROTTTRAGER IT SOLUTION & CONSULTING SERVICES angemessene Vorkehrungen zum Schutz der Gesundheit und Sicherheit getroffen werden, insbesondere Arbeitnehmerschutzvorschriften eingehalten werden.
  - 4.3 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. Die 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.



- 4.4 Individuell erstellte Software bzw. Programmadaptierungen bedürfen für das jeweilige 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). Lässt der Auftraggeber den Zeitraum von vier Wochen ohne Programmabnahme verstreichen, so gilt die Software mit dem Enddatum des genannten Zeitraumes als abgenommen. Bei Einsatz der Software – im Echtbetrieb – durch den Auftraggeber gilt die Software sofort und 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 schnellst mögliche Mängelbehebung bemüht ist. Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach der Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich.
- 4.5 Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrags 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.
- 4.6 Bei Bestellung von Standardsoftwareprogrammen bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfangs der bestellten Produkte.
5. Preise, Steuern und Gebühren
- 5.1 Alle Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer. Sie gelten nur für den vorliegenden Auftrag (Angebot). Die genannten Preise verstehen sich ab der Geschäftsstelle des Auftragnehmers.
- 5.2 Bei Standardsoftware gelten die am Tag der Lieferung gültigen Listenpreise. Bei allen anderen Dienstleistungen 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.
- 5.3 Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeiten.
6. Liefertermin
- 6.1 der Auftragnehmer ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten.
- 6.2 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. 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 gestellten Unterlagen entstehen, sind vom Auftragnehmer nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug des Auftragnehmers führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Auftraggeber.
- 6.3 Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten bzw. Programme umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, Teillieferungen durchzuführen bzw. Teilrechnungen zu legen.
7. Zahlung
- 7.1 Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inkl. Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Fakturdatum ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.
- 7.2 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.
- 7.3 Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. der Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigt den Auftraggeber, die laufenden Arbeiten sofort einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen von 8% über dem 1-Monats Euribor des Tages der Fälligkeit verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist der Auftragnehmer berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzente fällig zu stellen.
- 7.4 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten.
- 7.5 Eine gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises und aller Forderungen, die der Auftragnehmer aus der Geschäftsverbindung mit dem Auftraggeber gegen diesen hat oder künftig erwirbt, Eigentum des Auftragnehmers.
- 7.6 Der Auftraggeber darf die Ware bis zur vollständigen Bezahlung weder veräußern noch verpfänden, vermieten oder verleihen und haftet für alle Schäden am Eigentum des Auftragnehmers.
8. Urheberrecht und Nutzung
- 8.1 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 spezifizierten Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren



Arbeitsplätzen zu verwenden. Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich die 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.

- 8.2 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 diesen Kopien unverändert mit übertragen werden.
9. Rücktrittsrecht
- 9.1 Für den Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit aus alleinigem Verschulden oder rechtswidrigen 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.
- 9.2 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.
- 9.3 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 auf aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 25 % des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojekts zu verrechnen.
10. Gewährleistung, Wartung, Änderungen
- 10.1 Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate. 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 schriftlich dokumentiert erfolgen. Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden 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.
- 10.2 Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnosen 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 durch Dritte vorgenommen worden sind.
- 10.3 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.
- 10.4 Für Programme die durch eigene Programmierer des Auftraggebers bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch den Auftragnehmer. Soweit Gegenstand des Auftrages die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme ist, bezieht sich die Gewährleistung nur auf die Ergänzung oder Änderung. Die Gewährleistung für das ursprüngliche Programm lebt dadurch nicht wieder auf.
11. Haftung
- 11.1 Der Auftragnehmer haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, allerdings mit einer Obergrenze von 30.000 €. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.
- 11.2 Der Ersatz von Folgeschäden, Vermögensschäden, entgangenem Gewinn, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlust sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftraggeber ist auf jeden Fall ausgeschlossen. Der Auftragnehmer übernimmt, soweit gesetzlich abdingbar, keine Haftung im Sinne des Produkthaftungsgesetzes.
- 11.3 Allfällige Schadenersatzansprüche müssen dem Auftragnehmer bei sonstigem Anspruchsverlust unverzüglich bekannt gegeben werden. Ansprüche, welche nicht innerhalb von drei Monaten nach Bekanntwerden des Schades dem Auftragnehmer bekanntgegeben werden, gelten als verjährt.
12. Loyalität  
Die Vertragspartner verpflichten sich zu gegenseitiger Loyalität.
13. Informationspflicht  
Beide Vertragspartner sind verpflichtet, einander gegenseitig über Umstände gleich welcher Art, die den Auftrag wesentlich behindern, unverzüglich zu informieren. Das gilt unabhängig davon, ob sie im jeweils eigenen Verantwortungsbereich, beim anderen Vertragspartner oder bei Dritten liegen.
14. Datenschutz, Geheimhaltung  
Der Auftragnehmer verpflichtet seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß §15 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.
15. 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 Regelungen zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahe kommt.

16. Schlussbestimmungen

Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland ausgeführt wird. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechts wird ausgeschlossen. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart.

Letzte Aktualisierung April 2018

