



Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Xervatis GmbH (kurz Xervatis)

Xervatis GmbH
Annagasse 6 / 3.OG
1010, Wien
office@xervatis.at

1. Allgemeine Grundlagen / Geltungsbereich

1.1 Der Geltungsbereich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) umfasst alle Angebote, Rechtsgeschäfte und sonstigen Leistungen von Xervatis. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Fassung. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Kunden sind unwirksam, es sei denn, diese werden von Xervatis ausdrücklich schriftlich anerkannt.

1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Vertragsbeziehungen zwischen Xervatis und dem Kunden, somit auch dann, wenn bei zukünftigen Verträgen darauf nicht ausdrücklich hingewiesen wird.

2. Vertragsabschluss

2.1 Die Angebote von Xervatis sind freibleibend, ohne Bindungswirkung und lediglich als Aufforderung zur Abgabe einer Bestellung bzw. Erteilung eines Auftrages zu verstehen. Verträge im Sinne dieser AGB gelten erst dann als geschlossen, wenn der Auftrag des Kunden von Xervatis schriftlich bestätigt oder tatsächlich erfüllt wurde.

2.2 Wird an Xervatis ein Auftrag erteilt, so ist der Kunde an diesen eine angemessene, mindestens jedoch einwöchige Frist ab Zugang des Auftrages bei Xervatis, gebunden. Offensichtliche Irrtümer (z.B. Schreib- und Rechenfehler) berechtigen Xervatis wahlweise zur Vertragsaufhebung oder zur angemessenen Änderung der vereinbarten Preise/Leistungen.

2.2 Sollten sich zwischen Angebotslegung bzw. Auftragserteilung an Xervatis und der tatsächlichen Leistungsausführung Änderungen der Angebotsgrundlagen (insbesondere im Hinblick auf aktualisierte Programmversionen) ergeben, wird Xervatis dem Kunden die Aktualisierung bzw. Ergänzung gesondert anbieten. Xervatis ist in diesem Fall berechtigt, die entstehenden Mehrkosten dem Kunden zusätzlich zu verrechnen.

3. Vertragsgegenstand

3.1 Vertragsgegenstand ist jede im Einzelfall vereinbarte, von Xervatis zu erbringende Leistung. Gegenstand eines Auftrages können insbesondere sein: die Konzeption von IT-

und E-Business-Lösungen, Global- und Detailanalysen; die Erstellung von Individualprogrammen; die Lieferung von Standardprogrammen und der Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Softwareprodukte; die Mitwirkung bei der Inbetriebnahme (Umstellungsunterstützung); die Programmwartung sowie der IT-Support.

3.2 Die Ausarbeitung individueller IT-Lösungen und Programme erfolgt nach Art und Umfang der vom Kunden vollständig zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmitteln. Dazu zählen auch praxisgerechte Testdaten sowie Testmöglichkeiten in ausreichendem Ausmaß, die der Kunde zeitgerecht, in der Normalarbeitszeit und auf seine Kosten zur Verfügung stellt. Wird vom Kunden bereits auf der zum Test zur Verfügung gestellten Anlage im Echtbetrieb gearbeitet, liegt die Verantwortung für die Sicherung der Echtdateien beim Auftraggeber.

3.3 Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung, die Xervatis gegen Berechnung angemessener Kosten aufgrund der ihr zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet bzw. der Kunde zur Verfügung stellt. Diese Leistungsbeschreibung ist vom Kunden auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und mit einem schriftlichen Zustimmungsvermerk zu versehen. Nachträgliche Änderungen der Leistungsbeschreibung bzw. gesonderte Anforderungen des Kunden an die von Xervatis zu erbringenden Leistungen bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch Xervatis. Sie werden von Xervatis zu den vereinbarten oder – mangels diesbezüglicher Vereinbarung – zu marktüblichen Preisen erbracht.

3.4 Verträge zwischen Xervatis und dem Kunden über Leistungen, die auf Dauer angelegt sind (insbesondere Wartungen, Hosting etc.), werden grundsätzlich jeweils auf ein Jahr befristet abgeschlossen. Derartige Verträge verlängern sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern seitens des Kunden nicht spätestens sechs Monate vor Vertragsablauf eine entsprechende Aufkündigung bzw. die Erklärung erfolgt, dass eine Verlängerung des Vertrages nicht gewünscht ist.

4. Abnahme

4.1 Individuell erstellte Software bzw. Programmadaptierungen bedürfen für das jeweils betroffene Programmpaket einer Abnahme spätestens binnen vier Wochen ab Fertigstellung durch Xervatis. Eine Fertigstellung der Software ist jedenfalls dann anzunehmen, wenn Xervatis die Abnahmebereitschaft in schriftlicher oder mündlicher

Form dem Kunden mitteilt. Das Ergebnis der Abnahme ist vom Kunden in einem Protokoll zu dokumentieren.

4.2 Lässt der Kunde 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 Kunden gilt die Software jedenfalls als abgenommen.

4.3 Treten bei der Abnahme Mängel auf, d.h. Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, so sind diese vom Kunden ausreichend zu dokumentieren und Xervatis zu melden. Handelt es sich um geringfügige Mängel, so gilt die Software als abgenommen und Xervatis ist um raschest mögliche Mängelbehebung bemüht. Handelt es sich um Mängel, die den Beginn oder die Fortführung des Echtbetriebes nicht erlauben, ist innerhalb von zwei Wochen nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich.

4.4 Bei Bestellung von Standardprogrammen bestätigt der Kunde mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.

4.5 Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist Xervatis verpflichtet, dies dem Kunden sofort anzuzeigen. Ändert der Kunde die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend bzw. schafft die Voraussetzung, dass eine Ausführung möglich wird, kann Xervatis die Ausführung ablehnen und schriftlich den Rücktritt vom Vertrag erklären. Die bis dahin für die Tätigkeit von Xervatis angefallenen Kosten und Spesen sowie allfällige Abbaukosten sind vom Kunden zu ersetzen. Wird die Ausführung durch Umstände verhindert, die in der Sphäre des Kunden liegen oder lehnt der Kunde die Ausführung ab, so behält Xervatis überdies den Anspruch auf das vereinbarte Entgelt. Darüber hinaus ist der Kunde im Falle seines Verschuldens zum Ersatz des Xervatis dadurch entstandenen Schadens, insbesondere des entgangenen Gewinnes, und zwar unabhängig vom tatsächlichen Schaden in der Höhe von 30 % des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes verpflichtet. Eine Minderung der Ansprüche von Xervatis bei Mitverschulden gemäß § 1304 ABGB ist ausgeschlossen.

4.6 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.

5. Umfang des Beratungsauftrages / Stellvertretung

5.1 Der Umfang eines konkreten Beratungsauftrages wird im Einzelfall vertraglich vereinbart.

5.2 Xervatis ist berechtigt, die ihr obliegenden Aufgaben ganz oder teilweise durch Dritte erbringen zu lassen. Die Bezahlung des Dritten erfolgt ausschließlich durch Xervatis selbst. Es entsteht kein wie immer geartetes direktes Vertragsverhältnis zwischen dem Dritten und dem Kunden.

6. Aufklärungspflicht des Kunden / Vollständigkeitserklärung

6.1 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass Xervatis auch ohne deren besondere Aufforderung alle für die Erfüllung und Ausführung des Auftrages notwendigen Unterlagen zeitgerecht vorgelegt werden und ihr von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Auftrages von Bedeutung sind. Dies gilt auch für alle Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit von Xervatis bekannt werden.

Der Kunde wird Xervatis auch über vorher durchgeführte und/oder laufende Beratungen – auch auf anderen Fachgebieten – umfassend informieren.

6.2 Der Kunde hat seine Mitarbeiter bereits vor Beginn der Tätigkeit von Xervatis über diese zu informieren. Gegebenenfalls ist der Kunde verpflichtet, fachlich versierte Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen, die Xervatis über die individuellen Bedürfnisse und die internen Abläufe im Unternehmen des Kunden informieren.

7. Schutz des geistigen Eigentums

7.1 Die Urheberrechte an den von Xervatis und ihren Mitarbeitern und beauftragten Dritten geschaffenen Werke (insbesondere Berichte, Analysen, Gutachten, Organisationspläne, Individual- und Standardprogramme, Leistungsbeschreibungen, Berechnungen, Zeichnungen, Datenträger etc.) verbleiben bei Xervatis. Sie dürfen vom Kunden nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts während und nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ausschließlich für vom Vertrag umfasste Zwecke und nur im Ausmaß der erworbenen Lizenzen verwendet werden.

Durch die Mitwirkung des Kunden bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung hinaus erworben.

7.2 Jede nicht ausdrücklich von Xervatis vorweg erlaubte Kopie, Vervielfältigung, Zugänglichmachung und / oder Weitergabe des Werkes zum Zwecke der Verwendung durch nicht lizenzierte bzw. nicht berechnigte Benutzer ist ausdrücklich untersagt. Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Kunden 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 mit übertragen werden.

7.3 Sofern kein Vertrag zustande kommt, sind sämtliche Vertragsgegenstände sowie Begleitmaterial (Software, Unterlagen, Konzepte, Vorschläge, Testprogramme, etc.) unverzüglich und vollständig an Xervatis zurückzugeben und dürfen nicht (weiter) benutzt werden.

7.4 Ein Verstoß des Kunden gegen die in Punkt 7.1 und 7.2 genannten Bestimmungen berechnigt Xervatis zur sofortigen vorzeitigen Beendigung des Vertrags- verhältnisses und zur Geltendmachung anderer gesetzlicher Ansprüche, insbesondere auf Unterlassung und/ oder Schadenersatz.

8. Gewährleistung

8.1 Unter der Voraussetzung, dass der Kunde den Vertragsgegenstand gemäß den jeweils geltenden Installationserfordernissen eingesetzt und unter den jeweils geltenden Einsatzbedingungen genutzt hat, leistet Xervatis nach Maßgabe der Bestimmungen dieser AGB Gewähr dafür, dass der Vertragsgegenstand die vereinbarte Funktionalität aufweist. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate ab Abnahme.

8.2 Ein Mangel liegt nur vor, soweit es sich um funktionsstörende Abweichungen von endgültigen Spezifikationen handelt. Für geringfügige und/oder unerhebliche Mängel oder Fehler wird keine Gewähr geleistet; insbesondere gilt dies für jene Mängel, durch die die vereinbarte oder gewöhnlich vorausgesetzte Benutzbarkeit nicht beeinträchtigt wird. Xervatis leistet auch keine Gewähr dafür, dass Programme in der vom Kunden getroffenen Auswahl zusammenarbeiten, dass diese ununterbrochen oder gänzlich fehlerfrei laufen oder zur Erzielung bestimmter unternehmerischer Resultate (wie zB. Umsatzsteigerung, Personaleinsparung etc.) eingesetzt bzw. bestimmte Resultate erzielt werden können. Ein Mangel ist auch dann nicht von Xervatis zu vertreten, wenn der Mangel auf die vom

Kunden vorgegebene Aufgabenstellung oder dessen unzureichende oder fehlerhafte Mitwirkungspflicht zurückzuführen ist oder die Funktionen den Anforderungen des Kunden nicht genügen. Die Gewährleistung entfällt ferner, wenn der Kunde oder ein Dritter eigenmächtig Änderungen am Vertragsgegenstand, insbesondere an der Software vornimmt bzw. vorgenommen hat.

8.3 Allfällige Mängel hat der Kunde schriftlich mit genauer Beschreibung des Problems zu rügen. Die Gewährleistung umfasst die Mängeldiagnose und die Mängelbeseitigung. Xervatis unterstützt den Kunden bei der Suche nach Mangel und Mangelursache. Wenn der Kunde nicht nachweisen kann, dass der Mangel Xervatis zuzuordnen ist, ist diese berechtigt, die von ihr bezüglich der Mängeldiagnose und Mängelbeseitigung erbrachten Leistungen dem Kunden in Rechnung zu stellen.

8.4 Die Beseitigung von Mängeln erfolgt primär durch Verbesserung. Die Verbesserung erfolgt nach Wahl von Xervatis durch Mängelbeseitigung, durch eine entsprechende Änderung der Software, durch Überlassung eines neuen Programmstandes, durch Lieferung einer neuen Software oder dadurch, dass Xervatis zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Der Kunde kann Wandlung des Vertrages oder Minderung des Entgelts nur insoweit und nur dann verlangen, wenn die (gegebenenfalls mehrfache) Verbesserung des Mangels trotz einer schriftlich gesetzten angemessenen, mindestens 30-tägigen Nachfrist endgültig fehlschlägt. Mängel in einzelnen Teilen des Vertragsgegenstandes (z.B. einzelnen Programmen) berechtigen den Kunden nicht zur Vertragsauflösung hinsichtlich des gesamten Vertragsgegenstandes.

9. Haftung / Schadenersatz

9.1 Xervatis haftet dem Kunden für Schäden – ausgenommen Personenschäden - nur im Falle groben Verschuldens (Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit). Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf von Xervatis beigezogene Dritte zurückgehen. Die Haftung von Xervatis ist darüber hinaus mit der Haftsumme der seitens Xervatis bestehenden Haftpflichtversicherung beschränkt.

9.2 Xervatis übernimmt keinerlei Haftung für Folgeschäden, die dem Kunden aus vorübergehenden Server-Ausfällen entstehen. Weiters sind sämtliche Haftungsansprüche aufgrund behaupteter rechtlicher Mängel im Zusammenhang mit der Erstellung von Websites, Online-Shops etc. ausdrücklich ausgeschlossen. Es obliegt allein dem Kunden, sich über bestehende rechtliche

Verpflichtungen (insbesondere im Hinblick auf Verbraucherrechte) zu informieren bzw. die rechtlich notwendigen Hinweise entsprechend aufzunehmen.

9.3 Schadenersatzansprüche des Kunden können nur innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger, spätestens aber innerhalb von drei Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis gerichtlich geltend gemacht werden.

9.4 Der Kunde hat jeweils den Beweis zu erbringen, dass der Schaden auf ein Verschulden von Xervatis zurückzuführen ist.

9.5 Sofern Xervatis das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt Xervatis diese Ansprüche an den Kunden ab. Der Kunde wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.

9.6 Xervatis trifft – außer im Fall eines bestehenden Wartungsvertrages – gegenüber dem Kunden keine Informationspflicht hinsichtlich allfälliger Neuerungen bzw. Aktualisierungen von Programmversionen. Sollte es nach Leistungserbringung aufgrund einer nicht durchgeführten Aktualisierung zu Problemen und / oder Schäden beim Kunden kommen (insbesondere aufgrund auftretender Sicherheitsmängel), so ist eine Haftung für derartige Schäden seitens Xervatis ausdrücklich ausgeschlossen. Xervatis ist daher in diesen Fällen weder zur Leistung eines Schadenersatzes noch zur (kostenlosen) Wiederherstellung der Funktionalität verpflichtet.

10. Geheimhaltung / Datenschutz

10.1 Xervatis verpflichtet sich zu unbedingtem Stillschweigen über alle ihr zur Kenntnis gelangenden geschäftlichen Angelegenheiten, insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie jedwede Information, die sie über Art, Betriebsumfang und praktische Tätigkeit des Kunden erhält.

Weiters verpflichtet sich Xervatis, über den gesamten Inhalt des Werkes sowie sämtliche Informationen und Umstände, die ihr im Zusammenhang mit der Erstellung des Werkes zugegangen sind, insbesondere auch über die Daten von Klienten des Kunden, Dritten gegenüber Stillschweigen zu bewahren.

10.2 Xervatis ist von der Schweigepflicht gegenüber allfälligen Gehilfen und Stellvertretern, denen sie sich bedient, entbunden. Sie hat die Schweigepflicht aber auf

diese vollständig zu überbinden und haftet für deren Verstoß gegen die Verschwiegenheitsverpflichtung wie für einen eigenen Verstoß.

10.3 Die Schweigepflicht reicht unbegrenzt auch über das Ende dieses Vertragsverhältnisses hinaus.

10.4 Xervatis ist berechtigt, ihr anvertraute personenbezogene Daten im Rahmen der Zweckbestimmung des bestehenden Vertragsverhältnisses zu verarbeiten. Der Kunde leistet Xervatis Gewähr, dass hierfür sämtliche erforderlichen Maßnahmen insbesondere jene im Sinne des Datenschutzgesetzes, wie etwa Zustimmungserklärungen der Betroffenen, getroffen worden sind.

11. Honorar und Zahlungsbedingungen

11.1 Nach Vollendung des vereinbarten Werkes erhält Xervatis ein Honorar gemäß der mit dem Kunden getroffenen Vereinbarung. Xervatis ist berechtigt, dem Arbeitsfortschritt entsprechend Zwischenabrechnungen zu legen und dem jeweiligen Fortschritt entsprechende Akontozahlungen zu verlangen. Das Honorar ist jeweils mit Rechnungslegung durch Xervatis zur Zahlung fällig.

11.2 Anfallende Barauslagen, Spesen, Reisekosten, etc. sind gegen Rechnungslegung von Xervatis vom Kunden zusätzlich zu ersetzen.

11.3 Unterbleibt die Ausführung des vereinbarten Werkes aus Gründen, die auf Seiten des Kunden liegen, oder aufgrund einer berechtigten vorzeitigen Beendigung des Vertragsverhältnisses durch Xervatis, so behält Xervatis den Anspruch auf Zahlung des gesamten vereinbarten Honorars abzüglich ersparter Aufwendungen. Im Falle der Vereinbarung eines Stundenhonorars ist das Honorar für jene Stundenanzahl, die für das gesamte vereinbarte Werk zu erwarten gewesen ist, abzüglich der ersparten Aufwendungen zu leisten. Die ersparten Aufwendungen sind mit 30 Prozent des Honorars für jene Leistungen, die der Auftragnehmer bis zum Tage der Beendigung des Vertragsverhältnisses noch nicht erbracht hat, pauschaliert vereinbart.

11.4 Im Falle der Nichtzahlung von Zwischenabrechnungen ist Xervatis von ihrer Verpflichtung, weitere Leistungen zu erbringen, befreit. Die Geltendmachung weiterer aus der Nichtzahlung resultierender Ansprüche wird dadurch aber nicht berührt. Darüber hinaus ist der Kunde nicht berechtigt, Zahlungen von Teilrechnungen aufgrund möglicher Mängelerwähnungen zurück zu behalten.

11.5 Alle Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer. 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 dem am Tag der Leistungserbringung gültigen Sätzen verrechnet. Abweichungen von einem dem Vertragspreis zugrundeliegenden Zeitaufwand, der nicht von Xervatis zu vertreten ist, wird nach tatsächlichem Anfall berechnet.

11.6 Xervatis ist berechtigt, dem Kunden Rechnungen auch in elektronischer Form zu übermitteln. Der Kunde erklärt sich mit der Zusendung von Rechnungen in elektronischer Form ausdrücklich einverstanden.

11.7 Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im Ausmaß von 8% p.a. verrechnet. Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurück zu halten.

12. Schlussbestimmungen

12.1 Änderungen des Vertrages und dieser AGB bedürfen der Schriftform; ebenso ein Abgehen von diesem Formerfordernis. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

12.2 Auf diesen Vertrag ist materielles österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts anwendbar. Erfüllungsort ist der Ort der beruflichen Niederlassung von Xervatis. Für Streitigkeiten ist das sachlich zuständige Gericht am Sitz von Xervatis zuständig.