

Geschäftsbedingungen der DELIMAX GmbH (AGB) für den Bereich „Food Integrity Solutions“

Version 2.1, gültig ab 01.08.2021

Geltungsbereich

Für alle von der DELIMAX GmbH (nachfolgend Auftragnehmer) zu erbringenden Lieferungen, Leistungen und eingeräumten Nutzungsrechte gelten ausschließlich die nachfolgenden Geschäftsbedingungen. Abweichende Vereinbarungen, insbesondere Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nur, sofern sie im Einzelfall durch den Auftragnehmer schriftlich bestätigt werden.

Die Geschäftsbedingungen gliedern sich in folgende Bereiche.

A Allgemeine Geschäftsbedingungen

B Besondere Bedingungen

B.1 Software Lizenzbedingungen

B.2 Hosting-, Support- und Wartungsbedingungen – Service Level

A Allgemeine Geschäftsbedingungen

A.1 Leistungsumfang

Der Leistungsumfang des Auftragnehmers umfasst folgende Leistungskategorien.

- a) Beratungs- und Konzeptionsleistungen
- b) Bereitstellung von Softwarelösungen (Software Lizenzen)
- c) Entwicklung von individuellen Software Erweiterungen
- d) Support und Wartung der Softwarelösungen
- e) Betrieb der Softwarelösungen über das Internet (Web-Hosting)
- f) Entwicklung und Lizenzierung von Rückverfolgbarkeitsstandards für Lebensmittel
- g) Sonstige Dienstleistungen

A.2 Bestellung, Auftrag und Vertragsdauer

A.2.1 Das Unternehmen/eine Organisation (nachfolgend Auftraggeber) bestellt beim Auftragnehmer auf Grundlage von Angeboten kostenpflichtige Leistungen (Lizenzen, Dienstleistungen).

A.2.2 Für alle vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen ist eine darauf zu richtende Auftragsbestätigung notwendig. Im Falle eines darüberhinausgehenden Vertrages ist dieser vom Auftraggeber und Auftragnehmer schriftlich zu bestätigen. Aufträge/Verträge sind, sofern nicht abweichend vereinbart, auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

A.2.3 Wenn keine andere Vereinbarung getroffen wurde, können Dauerschuldverhältnisse mit Ablauf von 12 vollen Vertragsmonaten unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten auf den letzten Tag eines jeden Monats von beiden Vertragspartnern schriftlich gekündigt werden.

A.2.4 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, Dauerschuldverhältnisse sofort zu beenden, wenn auf Grund des Verhaltens des anderen Vertragspartners eine weitere Zusammenarbeit nicht mehr zumutbar ist. Gleiches gilt im Falle der Einleitung eines Insolvenzverfahrens oder bei Nichteinhaltung eines Zahlungstermins trotz schriftlicher Mahnung.

A.3 Leistungshindernisse

Wird die Leistungsdauer gegenüber den vereinbarten Terminen aus Gründen, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, beeinträchtigt, kann der Auftragnehmer eine entsprechende Verlängerung der Leistungsdauer und Verschiebung der Termine verlangen. Entstehen dem Auftragnehmer durch derartige Beeinträchtigungen Mehrkosten, sind diese vom Auftraggeber zu tragen.

A.4 Vergütungen und Zahlungskonditionen

- A.4.1 Soweit Leistungen nach Aufwand abgerechnet werden, gilt der jeweils aktuelle gültige Preisspiegel des Auftragnehmers. Abschlagsrechnungen sowie Abrechnung von Teilleistungen sind möglich. Als Leistungsnachweis legt der Auftragnehmer der Schlussrechnung einen Leistungsnachweis mit Angabe der Tätigkeit und Zeit bei.
- A.4.2 Stellt sich heraus, dass die vom Auftraggeber genannten, für die Preisbildung maßgebenden Grundlagen unrichtig oder unvollständig waren oder ändern sich diese nachträglich, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen.
- A.4.3 Soweit Leistungen die Bereitstellung von Software-Lizenzen, Hosting-, Support- und Wartungsleistungen sowie Lizenzen für Rückverfolgbarkeitsstandards betreffen, werden diese im Vorhin für einen bestimmten Leistungszeitraum gemäß jeweils aktuell gültigem Preisspiegel verrechnet.
- A.4.4 Sämtliche Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer. Die jeweils geltende gesetzliche Umsatzsteuer ist, sofern anwendbar hinzuzurechnen. Sonstige anwendbare Steuern im Empfängerland (z.B. Quellensteuer) sind vom Auftraggeber zu tragen.
- A.4.5 Alle Lieferungen und Leistungen sind mit Rechnungslegung zur Zahlung fällig. Bei umfassenden Aufträgen oder Projekten ist der Auftragnehmer berechtigt Abschlags- bzw. Teilrechnungen zu stellen. Zahlungen sind binnen 14 Tagen ohne Abzug und spesenfrei an den Auftragnehmer zu überweisen.
- A.4.6 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen zurückzuhalten sofern die erbrachte Leistung bzw. gestellte Rechnung nicht beeinsprucht wurde. Er kann nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig gerichtlich festgestellt oder vom Auftragnehmer anerkannt sind.
- A.4.7 Beim Auftragnehmer einlangende Zahlungen tilgen zuerst Zinsen und Nebenspesen, dann das aushaftende Kapital, beginnend bei der ältesten Schuld.
- A.4.8 Bei Zahlungsverzug können vom Auftragnehmer Mahnspesen sowie Verzugszinsen in Höhe von 5 %-Punkten (Aufschlag) über dem jeweils zum Zeitpunkt der Fälligkeit gültigen 3 Monats EURIBOR verrechnet werden.
- A.4.9 Im Falle von Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer bis zur vollständigen Bezahlung der Rückstände zu keiner weiteren Lieferung und Leistung verpflichtet bzw. ist er berechtigt, diese nur gegen Vorauszahlung auszuführen.
- A.4.10 Eine Aufrechnung von behaupteten Gegenforderungen des Auftraggebers gegen Ansprüche des Auftragnehmers ist ausgeschlossen, es sei denn, diese Gegenforderung ist gerichtlich festgestellt oder vom Auftragnehmer schriftlich anerkannt worden.

A.5 Datenschutz

- A.5.1 Jeder Vertragspartner ist verpflichtet, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie sonstige, als vertraulich gekennzeichnete Informationen, die ihm auf Grund der Zusammenarbeit bekannt werden, vertraulich zu behandeln. Die Weitergabe solcher Geheimnisse, Informationen und Daten an nicht mit Erteilung und Durchführung des Auftrags beschäftigte Personen darf - sofern keine gesetzliche Verpflichtung besteht - nur mit schriftlicher Einwilligung des anderen Vertragspartners erfolgen.
- A.5.2 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, Tatsache, Art und Zweck der Zusammenarbeit zum Zwecke der Werbung zu veröffentlichen oder sonst Dritten bekannt zu geben.
- A.5.3 Jeder Vertragspartner darf Daten des anderen im Rahmen der Auftragserteilung und -abwicklung nach den jeweils geltenden Datenschutzbestimmungen automationsunterstützt verarbeiten und speichern.

A.6 Schutzrechte

- A.6.1 Sämtliche Rechte, insbesondere Urheberrechte, an den vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen stehen ausschließlich dem Auftragnehmer zu. Dem Auftraggeber steht das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht der Leistungsnutzung im vertraglich vereinbarten Umfang zu. Insbesondere sind Weitergabe, Vervielfältigung und Änderung von Software, Datenbanken, graphischen Gestaltungen und sonstigen Sachen, an denen Rechte des Auftragnehmers bestehen, unzulässig.
- A.6.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber geltend, dass eine Leistung vom Auftragnehmer seine Rechte verletzen würde, benachrichtigt der Auftraggeber unverzüglich den Auftragnehmer und überlässt es ihm und ggf. deren Vorlieferanten - soweit zulässig - die geltend gemachten Ansprüche abzuwehren, zu vergleichen oder anzuerkennen. Der Auftragnehmer kann auf eigene Kosten
- a) dem Auftraggeber das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen,

- b) die Leistung schutzrechtsfrei gestalten oder
- c) dem Auftraggeber die Nutzung der Leistung durch adäquate Ersatzlösungen bereitstellen.

Vorbehalten bleiben Schadenersatzansprüche im Rahmen von Punkt A.7

A.7 Gewährleistung

Gewährleistungsansprüche können nur hinsichtlich vom Auftragnehmer ausdrücklich zugesicherter Eigenschaften vereinbart werden, stehen lediglich dem unmittelbaren Auftraggeber zu und können nicht abgetreten werden. Stehen dem Auftraggeber solche Ansprüche zu, erfolgt nach Wahl vom Auftragnehmer Nachbesserung oder Preisminderung. Der Ersatz von indirekten Schäden, Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftraggeber ist in jedem Fall - soweit gesetzlich zulässig - ausgeschlossen.

A.8 Haftung und Schadenersatz

A.8.1 Der Auftragnehmer haftet dem Auftraggeber für Vermögensschäden - gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, z.B. auf Grund von Programmierfehlern, Verlust von Daten oder fehlender, unvollständiger oder unrichtiger Daten - nur, soweit dem Auftragnehmer Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden. Die Haftung für leicht fahrlässig verschuldete Schäden ist ausgeschlossen. In jedem Fall ist die Haftung vom Auftragnehmer auf 100.000 (einhunderttausend) Euro pro Schadenfall und insgesamt auf 250.000 (zweihundertfünfzigtausend) Euro für alle Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit der Auftragsbefreiung beschränkt. Sind durch ein Ereignis mehrere Auftraggeber betroffen, ist die Haftung auf 500.000 (fünfhunderttausend) Euro für alle Auftraggeber zusammen beschränkt.

A.8.2 Bei Hosting durch den Auftraggeber haftet der Auftragnehmer bei Datenverlust überdies nur für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Auftraggeber für die Rekonstruktion der Daten erforderlich ist.

A.8.3 Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sind im jeweils gesetzlich zulässigen Rahmen ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Sachschäden.

A.8.4 Alle Ansprüche gegen den Auftragnehmer verjähren in zwölf Monaten. Die Verjährungsfrist beginnt mit Kenntnis des Anspruches, spätestens mit Beendigung der Zusammenarbeit/Erbringung/Bereitstellung der vereinbarten Leistungen.

A.9 Schlussbestimmungen

A.9.1 Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen. Änderungen eines jeden, auf Grundlage dieser Geschäftsbedingungen abgeschlossenen Auftrages/Vertrages sowie der Geschäftsbedingungen selbst bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Vereinbarung.

A.9.2. Es gilt ausschließlich österreichisches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

A.9.3 Erfüllungsort ist der jeweilige handelsrechtliche Sitz des Auftragnehmers.

A.9.5 Für den Fall von Streitigkeiten aus einem Auftrag/Vertrag, die nicht einvernehmlich geregelt werden können, vereinbaren die Vertragsparteien einvernehmlich zur außergerichtlichen Beilegung des Konfliktes eingetragene Mediatoren gemäß Zivilrechts-Mediations-Gesetz (ZivMediatG) mit dem Schwerpunkt Wirtschaftsmediation aus der Liste des Österreichischen 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 allfällig eingeleiteten Gerichtsverfahren das am Sitz des Auftragnehmers sachlich zuständige Gericht als örtlich zuständig. Der Auftragnehmer hat jedoch das Recht auch am allgemeinen Gerichtsstand des Auftraggebers zu klagen.

Sämtliche auf Grund einer vorherigen Mediation angelaufenen notwendigen Aufwendungen, insbesondere auch jene für beigezogene Rechtsberater, können vereinbarungsgemäß in einem Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahren als „vorprozessuale Kosten“ geltend gemacht werden.

A.9.6 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen oder aus einem Vertrag nichtig, undurchsetzbar und/oder ungültig sein oder werden, so berührt dies nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen. Vielmehr werden sich die Parteien in gegenseitigen Verhandlungen um Regelungen bemühen, die im wirtschaftlichen Ergebnis den nichtigen, undurchsetzbaren und/oder ungültigen Bestimmungen möglichst nahekommen.

B Besondere Bedingungen

B.1 Software Lizenzbedingungen

B.1.1 Der Auftragnehmer bietet die Nutzung von Software über das Internet für die Dauer und den Funktionsumfang gemäß Auftrag/Vertrag an. Die individuelle Anpassung der Software inklusive Übersetzungen werden vom Auftragnehmer nicht geschuldet, soweit nicht anders vereinbart bzw. vom Auftraggeber vergütet.

B.1.2 Die Leistungen des Auftragnehmers umfassen insbesondere auch nicht die Bereitstellung und Unterhaltung der Netzverbindung, sowie die auf Seiten des Auftraggebers erforderliche Hard- und Software. Diese Voraussetzungen sind von dem Auftraggeber auf eigene Kosten und Gefahr selbst bereitzustellen.

B.1.3 Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber, sowie den angelegten Benutzern für die Dauer des Vertrages ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht für den im Auftrag/Vertrag vereinbarten Funktionsumfang der Software ein. Der Standard-Softwareumfang wird in Deutscher und Englischer Sprache bereitgestellt.

B.1.4 Die Nutzung der Software durch andere, als im Vertrag vereinbarter Unternehmen oder Organisationen – sogenannte Mandanten - bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch den Auftragnehmer.

B.1.5 Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber für die Dauer des Vertrages das Recht auf Nutzung der als Unionsmarke unter der Nr. 016651317 eingetragenen Marke „cibus“ für Marketing- bzw. Werbezwecke ein, sofern dies im Zusammenhang mit der Nutzung der Software steht.

B.1.6 Bei Zuwiderhandlungen gegen die genannten Nutzungsbedingungen ist der Auftragnehmer berechtigt, den Vertrag ganz oder teilweise fristlos zu kündigen. Der Auftragnehmer behält sich in diesem Fall zusätzlich die Geltendmachung der sich aus der vertragswidrigen Handlung ergebenden Schadensersatzansprüche gegen den Auftraggeber vor.

B.1.7 Der Auftraggeber erkennt den Auftragnehmer als alleinigen Lizenzgeber der Software an. Das Urheberrecht und alle sonstigen gewerblichen Schutzrechte an der Software stehen ausschließlich dem Auftragnehmer oder dem jeweiligen Urheber zu. Soweit die Rechte Dritten zustehen, hat der Auftragnehmer entsprechende Verwertungsrechte.

B.2 Hosting-, Support- und Wartungsbedingungen – Service Level

B.2.1 Systembetrieb und Verfügbarkeit

B.2.1.1 Der Auftragnehmer stellt den Betrieb der Software - das Produktiv-System des Auftraggebers - in einem externen Rechenzentrum in Österreich als Hosting Service zur Verfügung.

B.2.1.2 Der Auftragnehmer ist bestrebt, die Software störungsfrei und ohne Unterbrechungen an 24 Stunden, 7 Tage in der Woche bereit zu stellen. Dabei gewährleistet der Auftragnehmer eine Mindestverfügbarkeit von 99,5% im Jahresdurchschnitt. Die Verfügbarkeit wird bis zum Übergabepunkt - das ist der Router-Ausgang des Rechenzentrums - geschuldet. Hiervon ausgenommen sind diejenigen Zeiträume, die der Auftragnehmer als Wartungs-/Release-Fenster kennzeichnet sowie Zeitverlust bei der Störungsbeseitigung durch Gründe, die nicht durch den Auftragnehmer zu vertreten sind und Ausfälle auf Grund höherer Gewalt oder anderer unvorhergesehener schwerwiegender Hindernisse.

B.2.1.3 Der Auftragnehmer ist berechtigt regelmäßig Wartungsarbeiten durchzuführen und kündigt diese mit angemessener Frist an, sofern sie nicht in der Zeit zwischen 21:00 und 05:00 Uhr Mitteleuropäischer Zeit (CET/UTC+1) erfolgen. Während der Wartungsarbeiten steht die Software nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung.

B.2.1.4 Der Auftragnehmer nutzt die aus seiner Sicht technisch und wirtschaftlich sinnvollen Möglichkeiten, um die Software so sicher wie möglich zur Verfügung zu stellen. Dazu zählt insbesondere der Schutz vor dem Zugriff Dritter durch verschlüsselte Übertragung der eingegebenen Daten sowie die Einhaltung anerkannter Sicherheitsstandards.

Der Auftraggeber erkennt dennoch an, dass ein vollständiger Schutz vor schädigenden Ereignissen nicht möglich ist. Insbesondere nimmt der Auftraggeber zur Kenntnis, dass der Auftragnehmer keinerlei Einfluss darauf hat,

- a) dass über das Internet übertragene Daten von Dritten zur Kenntnis genommen werden können,
- b) welche Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet möglich sind,
- c) welche konkreten Leitungswege Daten vom Rechenzentrum aus nehmen und ob von anderen Anbietern betriebene Server und Router jederzeit betriebsbereit sind.

B.2.1.5 Der Auftragnehmer sorgt für regelmäßige Sicherungen des Produktiv-Systems des Auftraggebers samt Datenbestand. Sofern nicht abweichend vereinbart, führt er diese Sicherung einmal täglich in der Nacht sowie vor jedem Release durch und bewahrt die Backups zur allfälligen Wiederherstellung für zumindest 20 Tage auf.

B.2.2 Support und Fehlerbehebungen

B.2.2.1 Der Auftragnehmer leistet zur Aufrechterhaltung der Betriebs- und Funktionsfähigkeit sowie zur Leistungsop-
timierung und Usability Verbesserung der Software Wartung (z.B. Verwendung neuer Technologien, Systeme, Verfah-
ren oder Standards) sowie Mangelbehebungen und Support (Auskunft bei Fragen zur Funktionalität, Hilfestellung bei
der Bedienung, Entgegennahme von Fehlermeldungen).

B.2.2.2 Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber zur Dokumentation von Supportanfragen und Fehlermeldungen
ein Internet Help Desk System zur Verfügung. Supportanfragen und Fehlermeldungen können auch per E-Mail an
support@dx.at gestellt werden.

B.2.2.3 Darüber hinaus steht der Auftragnehmer dem Auftraggeber für Supportanfragen auch telefonisch von Mon-
tag bis Freitag von 8.00 bis 17.00 Uhr Mitteleuropäischer Zeit an in Österreich offiziellen Arbeitstagen zur Verfügung.

B.2.2.4 Der Auftragnehmer gewährleistet Deutsch und Englisch als Kommunikations- bzw. Dokumentations-
sprache. Die Auswahl der bevorzugten Abwicklungssprache obliegt dem Auftraggeber.

B.2.2.5 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Software entsprechend dem nachstehend vereinbarten Leistungs-
umfang zu betreuen und zu warten.

- a) Evaluierung und Rückmeldung: Der Auftragnehmer evaluiert gemeldete Supportanfragen und Fehlermeldun-
gen, kategorisiert diese und teilt dem Auftraggeber Lösungsvorschläge mit. Der Umsetzungsfortschritt wird
vom Auftragnehmer im Help Desk System dokumentiert.
- b) Mangelbehebung: Der Auftragnehmer behebt Softwarefehler und beseitigt Probleme abhängig von der nach-
stehend angeführten Fehlerkategorie innerhalb einer angemessenen Reaktions- und Behebungszeit. Vorausset-
zung für den Mangelbehebungsanspruch ist, dass der Mangel vom Auftraggeber möglichst genau beschrieben
wird, reproduzierbar ist und eines der folgenden Merkmale aufweist:
 - die Software liefert eine Fehlermeldung,
 - die Software ein abweichendes Verhalten zur vereinbarten Leistungsbeschreibung (Pflichtenheft, Dokumen-
tation) aufweist,
 - die Software ein abweichendes Verhalten zur abgenommenen Funktionsweise aufweist
- c) Fehlerkategorie 1: In diese Kategorie fallen schwere Mängel - sofern sie nicht unter B.2.1.2 fallen - die dazu füh-
ren, dass die Software nicht genutzt werden kann (z.B. Systemabstürze, fehlende Kernfunktionalität oder we-
sentliche Teilfunktionen liegen nicht vor). Der Mangel ist so erheblich, dass die bestimmungsgemäße Nutzung
der Software erheblich beeinträchtigt oder aufgehoben ist. Mängel dieser Kategorie lassen sich nicht mit einer
Umgehung lösen.
Reaktions- und Behebungszeit: Unverzügliche Evaluierung und Behebungsstart innerhalb der vereinbarten Sup-
portzeiten sowie wie ehestmögliche Behebung des Mangels.
- d) Fehlerkategorie 2: In diese Kategorie fallen mittlere Mängel, die nicht zu den in Fehlerkategorie 1 aufgeführten
Mängeln gehören. Die Kernfunktionalität ist gewährleistet, es liegt jedoch ein Mangel in einer nicht wesentli-
chen Teilfunktionalität vor. Der Mangel führt dazu, dass die bestimmungsgemäße Nutzung der Software beein-
trächtigt aber nicht aufgehoben ist. Mängel dieser Kategorie lassen sich gegebenenfalls mit einer Umgehung
lösen oder zählen nicht zur Kernfunktionalität.
Reaktions- und Behebungszeit: Evaluierung und Rückmeldung innerhalb von 8 Stunden zu den vereinbarten
Supportzeiten sowie Behebung des Mangels innerhalb einer angemessenen, mit dem Auftraggeber vereinbar-
ten Frist.
- e) Fehlerkategorie 3: In diese Kategorie fallen leichte Mängel, die keine bedeutsame Auswirkung auf Funktionali-
tät und Nutzbarkeit der Software haben. Die Nutzung der Software ist hierdurch nicht oder nur unwesentlich
beeinträchtigt bzw. eingeschränkt.
Reaktions- und Behebungszeit: Evaluierung und Rückmeldung innerhalb von 12 Stunden zu den vereinbarten
Supportzeiten sowie Behebung des Mangels innerhalb der dem Auftraggeber mitgeteilten Frist.
- f) Die Mangelbehebung erfolgt durch ein Release (Fehlerbehebungsrelease oder Update) oder durch angemes-
sene Ausweichlösungen.
- g) Leistungs- und Funktionsänderungen der Software nach einem Release, die in der Wirkungsweise der ursprüng-
lichen Leistung bzw. Funktion gleichgestellt sind, gelten nicht als Mangel.

- h) Der Auftragnehmer bereinigt Datenbestände im Produktiv-System des Auftraggebers, deren Ursache auf einen Softwarefehler zurückzuführen ist.

B.2.2.6 Zur Erfüllung der vom Auftragnehmer zu erbringenden Support- und Wartungsleistungen sind vom Auftraggeber nachfolgende Punkte zu gewährleisten:

- a) Der Auftraggeber macht eine hauptverantwortliche Kontaktperson (Key-User) namhaft, die mit der Software vertraut ist.
- b) Mängelrügen sind im Internet Help Desk System des Auftragnehmers zu dokumentieren bzw. per E-Mail an support@dx.at zu richten. In dringenden Fällen können Mängel auch telefonisch an den Auftragnehmer gemeldet werden.
- c) Bei individuellen Programmanpassungen für den Auftraggeber hat dieser für ausreichende Tests der neu eingespielten Softwareversion am RC-System zu sorgen, da der Auftragnehmer selbst diese spezifischen Anwendungsbereiche und Funktionen mangels nachstellbarer Praxisbedingungen und Daten nicht ausreichend testen kann. Die Freigabe zur Installation auf dem Produktiv-System liegt primär im Verantwortungsbereich des Auftraggebers.

B.2.2.7 Die durch den Auftraggeber in Anspruch genommene Supportleistungen unterliegen dem Fair-Use-Prinzip. Dazu überwachen und evaluieren Auftragnehmer und Auftraggeber den Supportaufwand quartalsweise. Im Fall einer übermäßigen Inanspruchnahme von Supportleistungen durch den Auftragsgeber ergreifen beide Parteien entsprechende Maßnahmen (z.B. Schulung der Key-User, Bereitstellung von zusätzlichen internen Ressourcen durch den Auftraggeber, etc.).

B.2.2.8 Folgende Leistungen unterliegen nicht den Support- und Wartungspflichten des Auftragnehmers, sofern diese nicht einzeln vertraglich vereinbart sind.

- a) Software Administrationsleistungen, wie z.B. Parametrisierung und Konfigurierung
- b) Schnittstellen- und Reportanpassungen, sofern diese nicht durch Updates abgedeckt werden
- c) Umsetzung individueller Softwareanpassungen sowie Erweiterungen
- d) Datenbereinigungen durch Anwendungsfehler, Datenimporte, Wiederherstellung von Datenbeständen - sofern diese nicht unter Mangelbehebung fallen
- e) Übersetzungskosten und Sprachaktualisierungen für zusätzliche Sprachen
- f) Schulungen nach dem Projektabschluss
- g) Beseitigung von Mängeln, die durch den Auftraggeber oder dessen Erfüllungsgehilfen verursacht wurden
- h) Softwareänderungen auf Grund Änderungen von Gesetzen, Normen oder Drittsystemen, insbesondere wenn diese eine Änderung der Logik der Software erfordern
- i) Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Nutzung durch den Auftraggeber bzw. der Benutzer entstehen

Diese Leistungen sind bei Bedarf vom Auftraggeber zu beauftragen bzw. zu vergüten.

B.2.2.9 In Fällen höherer Gewalt ist der Auftragnehmer für die Dauer der Auswirkung von der Pflicht zur Leistungserbringung befreit. Höhere Gewalt ist jedes außerhalb der Kontrolle des Auftragnehmers liegende Ereignis sowie jedes unvorhersehbare Ereignis, durch das der Auftragnehmer ganz oder teilweise an der Leistungserbringung gehindert wird. Fälle höherer Gewalt sind insbesondere behördliche Maßnahmen und nicht vom Auftragnehmer verschuldete Betriebsstörungen.

Die aktuell gültige Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist unter www.dx.at/impressum abrufbar.