

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1. Geltungsbereich

Für alle Vertragsverhältnisse zwischen der RKP IT- Solutions GmbH (im Folgenden kurz „RKP“ genannt) und seinen gewerblichen Kunden, gelten die nachfolgenden AGB.

Diese AGB gelten auch für künftige Geschäftsbeziehungen, ohne dass wir nochmals auf sie hinweisen müssten. Verwendet der Unternehmer entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen, wird deren Geltung hiermit widersprochen; sie werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn wir dem ausdrücklich zugestimmt haben. Alle Aufträge und Vereinbarungen sind schriftlich und firmengemäß gezeichnet (bei sonstiger Unwirksamkeit) zu erteilen. Sofern zwischen RKP und dem Kunden ein IT-Servicevertrag abgeschlossen wird, gelten die Bestimmungen des IT-Servicevertrages neben den Bestimmungen dieser AGB.

### 2. Leistung und Prüfung

2.1. Gegenstand eines Auftrages kann unter anderem sein:

- Ausarbeitung von Organisationskonzepten
- Global- und Detailanalysen
- Lieferung von IT-(Standard)Programmen
- Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Softwareprodukte
- Erwerb von Werknutzungsbewilligungen
- Mitwirkung bei der Inbetriebnahme (Umstellungsunterstützung)
- Telefonische Beratung
- Programmwartung
- Backup
- Cloudlösungen
- Sonstige Dienstleistungen

2.2. 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 Echtdateien beim Auftraggeber.

2.3. Grundlage für die Erbringung von Leistungen 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.

2.4. Bei Einsatz der Leistungen des Auftragnehmers im Echtbetrieb durch den Auftraggeber gilt die Leistung jedenfalls als abgenommen.

Etwa auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert dem Auftragnehmer umgehend zu melden. Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbeseitigung eine neuerliche Abnahme erforderlich.

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Abnahme von Leistungen wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen.

2.5. Bei Bestellung von Standard-Programmen bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.

2.6. 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.

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

2.8. 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 wurde. 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 bereit gestellte 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.

### **3. Preise, Steuern und Gebühren**

3.1. Alle Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer. Sie gelten nur für den vorliegenden Auftrag. Die genannten Preise verstehen sich ab Geschäftssitz bzw. -stelle des Auftragnehmers. Die Kosten von Programmträgern (z.B. USB-Sticks, CD's, Magnetbänder, Magnetplatten, Floppy Disks, Streamer Tapes, Magnetbandkassetten usw.) sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

3.2. Bei 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 zugrundeliegenden 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. 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. Zahlung

5.1. Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt, ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.

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. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigen den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der entgangene Gewinn sind vom Auftraggeber zu tragen. Insbesondere ist der Auftragnehmer auch berechtigt, sämtliche Leistungen (Cloudlösungen, Zugriffe auf Programme, ...) bis zur vollständigen Begleichung aller offenen Forderungen einzustellen. Ebenso erfolgt eine Herausgabe von Daten oder sonstigen Unterlagen nur bei vollständiger Bezahlung aller offenen Forderungen.

Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in Höhe von 9,2 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz verrechnet.

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

## 6. Urheberrecht und Nutzung

6.1. Der Auftragnehmer erteilt dem Auftraggeber nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares und zeitlich unbegrenztes Recht, die Software für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl, Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden, sämtliche auf der Grundlage des Vertrages des Auftragnehmers erstellten Arbeitsergebnisse zum eigenen, internen Gebrauch zu nutzen. Sämtliche sonstige Rechte verbleiben beim Auftragnehmer.

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.

6.2. 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 mit übertragen werden.

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

6.4. Wird dem Auftraggeber eine Software zur Verfügung gestellt, deren Lizenzinhaber ein Dritter ist (zB Standardsoftware von Microsoft), so richtet sich die Einräumung des Nutzungsrechts nach den Lizenzbestimmungen des Lizenzinhabers (Hersteller).

6.5 Die Nutzung von Clouddiensten oder backup-Dienstleistungen durch den Auftraggeber darf nur in dem zwischen den Parteien vereinbarten Umfang erfolgen. Insbesondere ist es dem Auftraggeber nicht gestattet, beanspruchte Leistungen an Dritte weiterzugeben.

## **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. Eigentumsvorbehalt**

8.1 Allfällige dem Kunden im Rahmen des Vertragsverhältnisses übergebene Waren, bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der RKP. In der Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes liegt nur dann ein Rücktritt vom Vertrag, wenn dieser ausdrücklich erklärt wird. Bei Warenrücknahme sind wir berechtigt, angefallene Transport- und Manipulationsspesen zu verrechnen. Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware - insbesondere durch Pfändungen - verpflichtet sich der Kunde, auf unser Eigentum hinzuweisen und uns unverzüglich zu benachrichtigen. Wir behalten uns das Eigentum an der Ware bis zur vollständigen Begleichung aller Forderungen aus einer laufenden Geschäftsbeziehung vor. Sie dürfen die Vorbehaltsware im ordentlichen Geschäftsbetrieb weiterveräußern; sämtliche aus diesem Weiterverkauf entstehenden Forderungen treten Sie – unabhängig von einer Verbindung oder Vermischung der Vorbehaltsware mit einer neuen Sache - in Höhe des Rechnungsbetrages an uns im Voraus ab, und wir nehmen diese Abtretung an. Sie bleiben zur Einziehung der Forderungen ermächtigt, wir dürfen Forderungen jedoch auch selbst einziehen, soweit Sie Ihren Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen.

8.2 Eine Herausgabe von kundeneigenen Daten an den Kunden ist nach Beendigung des Vertrages und bei vollständiger Bezahlung aller offenen Forderungen möglich. RKP wird dem Kunden/Auftragnehmer die Daten in einem gängigen Format zur Verfügung stellen, sofern es sich nicht um Daten aus speziellen Datenformaten handelt. RKP ist berechtigt, sämtliche Kundendaten nach Beendigung des Vertrages umgehend zu löschen. RKP trifft keine Aufbewahrungspflicht.

## **9. Gewährleistung, Wartung, Änderungen**

9.1. 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.

9.2.1. 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;
- die Software unter den Bestimmungsmäßigen Betriebsbedingungen entsprechend der Dokumentation betrieben wird.

9.2.2. 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.

9.2.3. 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.

9.3. 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.

9.4. Ferner übernimmt der Auftragnehmer keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderter 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. Weiters kann keine Gewähr übernommen werden, sofern bei Standardsoftware Updates oder Upgrades durchgeführt werden; sollten nach Durchführung von Updates oder Upgrades Fehler, Störungen usw. auftreten, stellt dies keinen Mangel dar und werden solche nur kostenpflichtig behoben.

9.5. Für Programme, die durch eigene Programmierer des Auftraggebers bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch den Auftragnehmer.

9.6. 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.

9.7. Gewährleistungsansprüche verjähren in sechs (6) Monaten ab Übergabe.

9.8. Herstellergarantien gelten unbeschadet der gesetzlichen Gewährleistungsregelungen und gehen den Gewährleistungsverpflichtungen der RKP jedenfalls vor.

9.9 Die Verfügbarkeit von Cloud- bzw. Onlinediensten richtet sich nach den gesondert abzuschließenden IT-Serviceverträgen bzw. Supportverträgen. Sollten solche Serviceverträge nicht abgeschlossen sein, so gilt eine Verfügbarkeit von 99%/Kalenderjahr als vereinbart, wobei angekündigte Wartungsarbeiten am System der RKP nicht in die Downtime einzurechnen sind.

## **10. Haftung**

10.1. Schadenersatzansprüche gegen die RKP im Zusammenhang mit diesem Rechtsgeschäft sind ausgeschlossen, sofern es sich nicht um einen Schaden an der Person handelt oder die RKP oder eine Person, für die die RKP einzustehen hat, den Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet hat.

10.2. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.

10.3. Schadenersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

10.4. 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.

10.5. 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 jährlichen Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 15.000,-. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des AG -gleich aus welchem Rechtsgrund- sind ausgeschlossen.

## **11. Sonstiges**

11.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB zwingendem Recht widersprechen oder sonst unwirksam sein oder werden oder sich Lücken ergeben, bleiben die restlichen AGB Bestandteile trotzdem gültig. Die Parteien sind in diesem Fall verpflichtet, unverzüglich eine rechtswirksame Regelung zu treffen, die der nichtigen oder unwirksamen Bestimmung in ihrem wirtschaftlichen Ergebnis entspricht oder möglichst nahekommt oder die die Lücke so schließt.

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

11.3. 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 verstoßende Vertragspartner ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe eines Jahresgehaltes des Mitarbeiters zu zahlen.

11.4 Für sämtliche Rechtsverhältnisse die auf die Geschäftsbeziehung zwischen der RKP und dem Kunden zurückgehen, gilt materielles österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des UN-Kaufrechts und des Internationalen Privatrechts. Für Streitigkeiten gilt ausschließlich das Bezirksgericht Fürstenfeld als zuständiges Gericht als vereinbart. Als Erfüllungsort für alle aus dem Vertrag bestehenden Pflichten wird Hartberg vereinbart.