

## **Bedingungen Web-Software**

der  
vlach.digital Digitalagentur  
Manuel Vlach, Bakk. rer. soc. oec.  
Bauernschmiedgasse 384b  
5531 Eben im Pongau

Telefon: 0664 / 428 9000  
Email: info@vlach.digital  
Web: www.vlach.digital

### **1. Allgemeines**

- 1.1. Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen und Lieferungen für Web-Software Lösungen (Web-Anwendungen, individual CMS sowie Web-Programmlogiken) zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden.
- 1.2. Diese gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, selbst wenn nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird.

### **2. Leistungsumfang**

- 2.1. 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 Kunde zur Verfügung stellt.
- 2.2. Der Umfang der zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung sowie dem allfälligen Briefingprotokoll („Angebotsunterlagen“). Diese Leistungsbeschreibung ist vom Auftraggeber auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten Termin- und Preisvereinbarungen führen.

### **3. Leistungsumfang Support**

#### **3.1. Supportklasse A:**

##### **Informationsservice**

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

##### **Hotline-Service**

Der Auftragnehmer wird dem Kunden innerhalb der Hotline-Zeiten des Auftragnehmers bei fallweise auftretenden Problemen für Beratungen im Zusammenhang mit dem Einsatz der vertragsgegenständlichen Software 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.

##### **Hotline-Zeiten**

An Werktagen (ausgenommen Karfreitag, Heiliger Abend und Silvester) von Montag bis Donnerstag von 09:00 – 17:00 Uhr sowie am Freitag von 09:00 – 12:00 Uhr.

#### **3.2. Supportklasse B:**

##### **Update Service**

Der Auftragnehmer stellt zum von ihm festgelegten Termin dem Kunden 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 Gewährleistungsfrist auftreten, Verbesserungen des Leistungsumfanges, Änderungen der Software aufgrund gesetzlicher Änderungen enthalten.

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

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 Kunde reproduzierbar ist.

Mängelrügen sind schriftlich an den Auftragnehmer zu richten. Zwecks genauer Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern ist der Kunde 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 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 Kunden liegende Mängel dies behindern und von diesem nicht beseitigt werden.

Eine Lösung des Fehlers erfolgt durch ein Software-Update oder durch angemessene Ausweichlösungen.

#### **4. Ausschlüsse Leistungsumfang Support**

- 4.1. 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.
- 4.2. Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen ist der Auftragnehmer berechtigt, die angefallenen Kosten dem Kunden mit den jeweils gültigen Kostensätzen in Rechnung zu stellen.
- 4.3. Leistungen, die durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen bedingt sind.
- 4.4. Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen.
- 4.5. Programmänderungen aufgrund von Änderungen gesetzlicher Vorschriften, wenn sie eine Änderung der Programmlogik erfordern.
- 4.6. 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 Kunden oder Dritten durchgeführt, oder die Softwareprogramme nicht widmungsgemäß verwendet werden.
- 4.7. Eine barrierefreie Ausgestaltung iSd Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG)“, diese kann gesondert angefordert werden.
- 4.8. Die Beseitigung von durch den Kunden oder Dritten verursachten Fehlern.
- 4.9. Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Kunden oder Anwender entstehen.
- 4.10. Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.

#### **5. Preise**

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

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

## **6. Nutzung / Browser**

- 6.1. Der Kunde hat angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Computersysteme für die Nutzung der Web-Software zu verwenden. Eine Internetverbindung mit einer ausreichenden Datenübertragungsrate ist vom Kunden herzustellen.
- 6.2. Der Auftragnehmer empfiehlt dem Kunden bei Auftragserteilung einen Browser welcher eine volle Funktionsfähigkeit sämtlicher Funktionen gewährleistet. Der Kunde ist berechtigt anderwärtige Browser zu verwenden. Etwaige Funktionseinschränkungen die aufgrund eines anderwärtigen Browsers oder individuellen Browsereinstellungen des Kunden verursacht werden, stellen keinen Mangel dar. Bei der Verwendung von mobilen Endgeräten (Tablets & Smartphones) kann es zu Einschränkungen diverser Programm-Funktionalitäten kommen.

## **7. Webhosting / Datensicherung / Verfügbarkeit**

- 7.1. Die Web-Software wird auf einem Webserver installiert und dem Kunden zur Verfügung gestellt. Der Auftragnehmer bietet dem Kunden Webhosting-Lösungen an. Die Auftragnehmer erbringt diese Leistungen als „Wiederverkäufer“ für die Ledl.net GmbH, Lederergasse 6, 5204 Straßwalchen im Folgenden ISP. Für Webhosting-Lösungen gelten die AGB des ISP Einsehbar unter: [www.domaintechnik.at](http://www.domaintechnik.at). Der Kunde stimmt den AGB des ISP vollumfänglich zu.
- 7.2. Webhosting-Verfügbarkeitsgarantie 99,9% Uptime-Garantie: Diese Garantie gilt für alle Webhosting-Kunden des ISP. Der ISP garantiert, dass die Inhalte unter dem Webhosting-Paket des Kunden 99,9% der Zeit über das Internet erreichbar sind, sofern eine Unterbrechung nicht im Einflussbereich des Kunden selbst liegt.
- 7.3. Der ISP sichert Web-Daten und Datenbanken täglich auf Band um Sicherungskopien herzustellen. Diese Bandsicherungen werden für ca. 14 Tage gespeichert. Eine Verfügbarkeit eines aktuellen Backups kann aufgrund möglicher technischer Probleme trotzdem nicht garantiert werden.
- 7.4. Eine 100% Verfügbarkeit kann aus technischer Sicht nicht zugesichert werden. Der Kunde ist verpflichtet entsprechende Vorkehrungen gegen mögliche Betriebsunterbrechungen aufgrund von Verfügbarkeitsausfällen der Web-Software selbständig und auf dessen Kosten zu treffen. Hierzu zählen z.B. Ausdrucke von Daten, lokale Sicherungskopien und dergleichen.

## **8. Support-Vertragsdauer**

Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Betriebsbereitschaft der Software und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Betriebsbereitschaft ist hergestellt, sobald die Software in den Grundzügen funktionsfähig ist. Dieser Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von 2 Monaten zum Ende eines Vertragsjahres von einem der Vertragspartner schriftlich per eingeschriebenen Brief gekündigt werden. Die Mindestvertragsdauer beträgt 1 Jahr.

## **9. Haftung**

- 9.1. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 9.2. Schadensersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.
- 9.3. Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen

nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

## **10. Urheberrecht und Nutzung**

Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen dem Auftragnehmer bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der Kunde erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken und im Ausmaß der erworbenen Anzahl der Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden. Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch den Kunden ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. Durch die Mitwirkung des Kunden 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.

## **11. Datenschutz**

- 11.1. Der Auftragnehmer verpflichtet seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß §15 des Datenschutzgesetzes einzuhalten
- 11.2. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, die Zulässigkeit der vom Kunde in Auftrag gegebenen Datenverarbeitungen im Sinne datenschutzrechtlicher Vorschriften zu prüfen. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogenen Daten an den Auftragnehmer sowie der Verarbeitung solcher Daten durch den Auftragnehmer ist vom Kunden sicherzustellen.
- 11.3. Der Auftragnehmer ergreift alle zumutbaren Maßnahmen, um die an den Standorten des Auftragnehmers gespeicherten Daten und Informationen des Kunden gegen den unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen. Der Auftragnehmer ist jedoch nicht dafür verantwortlich, wenn es Dritten dennoch gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen zu verschaffen.
- 11.4. Mit Abschluss des Vertrags erteilt der Kunde seine Zustimmung, dass die Daten aus diesem Geschäftsfall auch an Unterauftragnehmer, welche bei der Abwicklung dieses Auftrages eingebunden werden, übermittelt werden dürfen.

## **12. Schlussbestimmungen**

- 12.1. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem 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 des Auftragnehmers als vereinbart. Die Nichteinhaltung wesentlicher Vertragsbestandteile berechtigt die Vertragspartner zur vorzeitigen fristlosen Auflösung des Vertrages.
- 12.2. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.
- 12.3. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine sinngemäße gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt.
- 12.4. Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. Der Auftragnehmer ist jedoch berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des Kunden auf ein mit dem Auftragnehmer konzernrechtlich verbundenes Unternehmen zu übertragen.
- 12.5. Der Auftragnehmer ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritter zu bedienen.