

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## 1. Gültigkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Für den Geschäftsverkehr mit der zu FN 318788 g protokollierten Supanz GmbH, (im Folgenden: Supanz) gelten ausschließlich die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind verbindlich für den gesamten gegenwärtigen und künftigen Geschäftsverkehr mit Supanz, auch wenn darauf nicht ausdrücklich Bezug genommen wird, insbesondere auch für den Kauf von Software und die Inanspruchnahme von Dienstleistungen über Online-Shops.

Supanz erbringt für den Auftraggeber Dienstleistungen in der Informationstechnologie und den Betrieb von Hardware- und Softwarekomponenten unter Einhaltung der beiliegenden, einen integrierenden Bestandteil bildenden Service-/Wartungsverträge (Service Level Agreements) und Lizenzverträge. Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn sie von Supanz schriftlich anerkannt wurden.

## 2. Angebote

Angebote sind freibleibend, soweit sie nicht ausdrücklich als bindend bezeichnet werden.

## 3. Vertragsumfang und Gültigkeit

Alle Aufträge und Vereinbarungen sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie von Supanz schriftlich und firmengemäß 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.

## 4. Leistung und Prüfung

Der genaue Umfang der Dienstleistungen von Supanz ist im jeweiligen Auftrag/Vertrag und Service-/Wartungsvertrag bzw. Lizenzvertrag mit dem Auftraggeber festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt Supanz die Leistungen während der bei Supanz üblichen Geschäftszeiten laut Vertrag sowie über den Online-Shop.

1. Gegenstand eines Auftrages kann sein (beispielhafte Aufzählung):
  - Ausarbeitung und Umsetzung von Organisations-Konzepten
  - Global- und Detailanalysen
  - Erstellung von Individualprogrammen
  - Implementierung von Standard-Programmen
  - Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Softwareprodukte
  - Mitwirkung bei der Inbetriebnahme (Umstellungsunterstützung)
  - Telefonische Unterstützung
  - Technische Beratung
  - Fachliche Beratung
  - Schulungen
  - Sonstige Dienstleistungen
  - Lizenzierung von Standardsoftware
2. Die Ausarbeitung individueller Organisations-Konzepte 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 Echtdaten beim Auftraggeber.
3. Die Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen bzw. für die Dienstleistungen, die zu erbringen sind, um bedungene Ergebnisse zu erreichen, ist die schriftliche Leistungsbeschreibung, die Supanz gegen Kostenberechnung aufgrund der ihr 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.

4. Individuell erstellte Software bzw. Programmadaptierungen bzw. Entwicklungen bedürfen für das jeweils 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 von Supanz akzeptierten Leistungsbeschreibung mittels der unter Punkt 4.2. angeführten zur Verfügung gestellten Testdaten). Lässt der Auftraggeber den Zeitraum von vier Wochen ohne Programmabnahme verstreichen, so gilt die gelieferte Dienstleistung/Entwicklung mit dem Enddatum des genannten Zeitraumes als abgenommen. Bei Einsatz der Entwicklung/Software im Echtbetrieb durch den Auftraggeber gilt die Entwicklung/Software jedenfalls als abgenommen. Etwa auftretende Mängel, die sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert Supanz zu melden, die um rascheste Mängelbehebung bemüht ist. Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Abnahme von Entwicklungen/Software wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen.
5. Bei Bestellung von Standard-Programmen bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.
6. Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist Supanz verpflichtet, dies dem Auftraggeber sofort anzuzeigen. Ändert der Auftraggeber die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend bzw. schafft die Voraussetzung, dass eine Ausführung möglich wird, kann Supanz die Ausführung ablehnen. Ist die Unmöglichkeit der Ausführung die Folge eines Versäumnisses des Auftraggebers oder einer nachträglichen Änderung der Leistungsbeschreibung durch den Auftraggeber, ist Supanz berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit Supanz angefallenen Kosten und Spesen sowie allfällige Abbaukosten sind vom Auftraggeber zu ersetzen.
7. Grundlage der für die Leistungserbringung von Supanz eingesetzten Einrichtungen und Technologien ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des Auftraggebers, wie er auf der Grundlage der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Informationen ermittelt wurde. Machen neue Anforderungen des Auftraggebers eine Änderung der Dienstleistungen bzw. der eingesetzten Technologien erforderlich, wird Supanz auf Wunsch des Auftraggebers ein entsprechendes Angebot unterbreiten.
8. Ein Versand von Programmträgern, Dokumentationen und Leistungsbeschreibungen erfolgt auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers. Versicherungen erfolgen nur auf Wunsch des Auftraggebers.
9. Darüber hinaus vom Auftraggeber gewünschte Schulungen und Erklärungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Schulungsleistungen sind grundsätzlich nicht in den Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.
10. Supanz ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.
11. Leistungen durch Supanz, die vom Auftraggeber über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom Auftraggeber nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils bei Supanz gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der bei Supanz üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung oder Bedienung durch den Auftraggeber oder sonstige nicht von Supanz zu vertretende Umstände entstanden sind.
12. Sofern Supanz auf Wunsch des Auftraggebers Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem Auftraggeber und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. Supanz ist nur für die von ihm selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich.

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

1. Alle Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer. Sie gelten nur für den vorliegenden Auftrag/Vertrag. Die genannten Preise verstehen sich ab Geschäftssitz bzw. -stelle von Su-

panz. Die Kosten von Programmträgern sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

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 vereinbarten Entgelt zugrundeliegenden Zeitaufwand, die nicht von Supanz zu vertreten sind, werden nach tatsächlichem Anfall berechnet.
3. Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen bzw. tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt. Reise- bzw. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit. Zusätzlich werden die Reise- und Übernachtungsspesen vom Auftraggeber nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Die Erstattung dieser Spesen erfolgt gegen Vorlage der Belege (Kopien).

#### **6. Liefertermin/Erfüllungszeitpunkt**

1. Supanz ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten.
2. Die angestrebten Erfüllungstermine können nur dann eingehalten werden, wenn der Auftraggeber zu den von Supanz angegebenen Terminen alle notwendigen Arbeiten und Unterlagen vollständig, insbesondere die von ihm akzeptierte Leistungsbeschreibung lt. Punkt 4.3. 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 von Supanz nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug seitens Supanz führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Auftraggeber.
3. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten bzw. Programme umfassen, ist Supanz berechtigt, Teillieferungen durchzuführen bzw. Teilrechnungen zu legen.

#### **7. Zahlung**

1. Die vom Auftraggeber zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem jeweiligen Auftrag/Vertrag, Service-/Wartungsvertrag oder Lizenzvertrag. Die von Supanz 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.
2. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (z.B. Programme und/oder Schulungen, Realisierungen in Teilschritten) umfassen, ist Supanz berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen.
3. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch Supanz. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigen Supanz, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinn-Entgang sind vom Auftraggeber zu tragen. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist Supanz berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzpte fällig zu stellen.
4. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurück zu halten.
5. Supanz ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den Auftraggeber in angemessener Höhe abhängig zu machen.
6. Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen monatlich im Voraus verrechnet. Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem Supanz über sie verfügen kann. Kommt der Auftraggeber mit seinen Zahlungen in Verzug, ist Supanz berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen für unternehmensbezogene Geschäfts in Höhe von 8 % über dem Basiszinssatz (§ 352 UGB) und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des Auftraggebers 14 Tage überschreiten, ist Supanz berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen. Supanz ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.

7. Die Aufrechnung ist dem Auftraggeber nur mit einer von Supanz anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Auftraggeber nicht zu.
8. Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabenschuldigkeiten, wie z.B. Rechtsgeschäftsgebühren oder Quellensteuern – hier vor allem das Reverse-Charge-System (RCS) [=Übergang der Steuerschuld auf den Leistungsempfänger, das in allen EU-Ländern gilt], trägt der Auftraggeber. Sollte Supanz für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, so wird der Auftraggeber Supanz schad- und klaglos halten. Bezüglich Reverse-Charge-System behalten wir uns vor, Umsatzsteuer zusätzlich in Rechnung zu stellen, wenn und soweit wir für diese in Anspruch genommen werden.
9. Der Auftraggeber ist damit einverstanden, Rechnungen auf dem elektronischen Weg zu erhalten.

#### **8. Urheberrecht und Nutzung**

1. Das Urheberrecht und alle Werknutzungsrechte an den vereinbarten Arbeitsergebnissen (Entwicklungen, Programmen, Dokumentationen etc.) stehen Supanz bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der Auftraggeber erhält ausschließlich die nicht exklusive, nicht übertragbare Werknutzungsbewilligung, die Software bzw. sonstige Arbeitsergebnisse nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl an Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden. Darüber hinaus gehende Nutzungsrechte an der Software oder den Arbeitsergebnissen erwirbt der Lizenznehmer nicht. Insbesondere ist der Lizenznehmer nicht berechtigt, die Software oder sonstige Arbeitsergebnisse (ausgenommen die flüchtige oder begleitende Vervielfältigung gemäß § 41a Urheberrechtsgesetz) zu vervielfältigen oder zu verbreiten. Durch die Mitwirkung des Auftraggebers bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung hinaus erworben. Jede Verletzung der Urheberrechte von Supanz zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.
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.

#### **9. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen**

1. Soweit dem Auftraggeber von Supanz Softwareprodukte überlassen werden oder dem Auftraggeber die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Dienstleistungen ermöglicht wird, wird dem Auftraggeber die nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Werknutzungsbewilligung erteilt, die Softwareprodukte in unveränderter Form zu benutzen.
2. Bei Nutzung von Softwareprodukten in einem Netzwerk ist entweder je SAP-System-Installationsnummer oder für jeden gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz erforderlich. Bei Nutzung von Softwareprodukten auf "Stand-Alone-PCs" ist für jeden PC eine Lizenz erforderlich.
3. Für die, dem Auftraggeber von Supanz, überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte.
4. Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem Auftraggeber keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des Auftraggebers nach den §§ 40(d), 40(e) UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.
5. Alle dem Auftraggeber von Supanz überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.
6. Die Nutzung der BS-S Software Eigenentwicklungen der Supanz GmbH ist in separaten Lizenzverträgen geregelt.

#### **10. Rücktrittsrecht**

1. Für den Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit aus alleinigem Verschulden oder rechtswidrigem Handeln von Supanz ist der Auftraggeber berechtigt, mittels einge-

schriebenen 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.

2. Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperren sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit von Supanz liegen, entbinden Supanz von der Lieferverpflichtung bzw. gestatten eine Neufestsetzung der vereinbarten Lieferzeit.
3. Stornierungen durch den Auftraggeber sind nur mit schriftlicher Zustimmung von Supanz möglich. Ist Supanz mit einem Storno einverstanden, so hat Supanz 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.

### **11. Gewährleistung, Wartung, Änderungen**

1. Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung bzw. bei Entwicklungen bzw. Individualsoftware nach Programmabnahme gemäß Pkt. 4.4. schriftlich dokumentiert erfolgen. 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 alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gem. § 924 ABGB gilt als ausgeschlossen.
2. Korrekturen und Ergänzungen, die sich bis zur Übergabe der vereinbarten Leistung aufgrund organisatorischer und programmtechnischer Mängel, welche von Supanz zu vertreten sind, als notwendig erweisen, werden kostenlos von Supanz durchgeführt.
3. Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Auftraggeber zu vertreten sind, sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden von Supanz gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Entwicklungsänderungen, Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Auftraggeber selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.
4. Ferner übernimmt Supanz 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), auf Transportschäden oder Schäden, die aus Störungen, Verzögerungen oder Unterbrechungen im Zuge der Übermittlung resultieren, zurückzuführen sind.
5. Für Programme, die durch eigene Programmierer des Auftraggebers bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch Supanz.
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.

### **12. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Auftraggebers**

1. Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch Supanz erforderlich sind. Der Auftraggeber verpflichtet sich außerdem, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang von Supanz enthalten sind.
2. Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim Auftraggeber erbracht werden, stellt der Auftraggeber die zur Erbringung der Dienstleistungen durch Supanz erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze sowie Infrastruktur in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung. Jedenfalls ist der Auftraggeber für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich. Ebenso hat der Auftraggeber für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der Auftraggeber ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern von Supanz Weisungen - gleich welcher Art - zu erteilen und wird



- alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich an den von Supanz benannten Ansprechpartner herantragen.
3. Der Auftraggeber stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche von Supanz zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der von Supanz geforderten Form zur Verfügung und unterstützt Supanz auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Dienstleistungen. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Auftraggeber, die Änderungen in den für den Auftraggeber zu erbringenden Dienstleistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit Supanz hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.
  4. Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang von Supanz enthalten ist, wird der Auftraggeber auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.
  5. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen von Supanz erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.
  6. Der Auftraggeber wird die an Supanz übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.
  7. Der Auftraggeber wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass Supanz in der Erbringung der Dienstleistungen nicht behindert wird. Der Auftraggeber stellt sicher, dass Supanz und/oder die durch Supanz beauftragten Dritten für die Erbringung der Dienstleistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim Auftraggeber erhalten. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.
  8. Erfüllt der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die von Supanz erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne für die von Supanz zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der Auftraggeber wird die hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.
  9. Der Auftraggeber sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von Supanz eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der Auftraggeber haftet gegenüber Supanz für jeden Schaden.
  10. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des Auftraggebers unentgeltlich.

### **13. Change Requests**

Beide Vertragspartner können jederzeit Änderungen des Leistungsumfangs verlangen ("Change Request"). Eine gewünschte Änderung muss jedoch eine genaue Beschreibung derselben, die Gründe für die Änderung, den Einfluss auf Zeitplanung und die Kosten darlegen, um dem Adressaten des Change Requests die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner bindend.

### **14. Leistungsstörungen**

1. Supanz verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt Supanz die Dienstleistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist Supanz verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist seine Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei zu erbringen, indem nach seiner Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt werden.
2. Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des Auftraggebers oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des Auftraggebers gemäß Punkt 12.9, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten die von Supanz erbrachten Leistungen trotz möglichen Einschränkungen dennoch als vertragsgemäß erbracht. Supanz wird auf Wunsch des Auftraggebers eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels unternehmen.

3. Der Auftraggeber wird Supanz bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom Auftraggeber unverzüglich schriftlich (postalisch oder per E-Mail) Supanz zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der Auftraggeber.
4. Die Regelungen dieses Punktes gelten sinngemäß für allfällige Lieferungen von Hardware- oder Softwareprodukten bzw. Entwicklungen von Supanz an den Auftraggeber. Die Gewährleistungsfrist für solche Lieferungen und Leistungen beträgt 6 Monate. Für allfällige dem Auftraggeber vom Supanz überlassene Hardware- oder Softwareprodukte bzw. Entwicklungen Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Gewährleistungsbedingungen des Herstellers dieser Produkte. Bis zur vollständigen Bezahlung behält sich Supanz das Eigentum an allen von ihm gelieferten Hardware- und Softwareprodukten vor.

### **15. Vertragsstrafe**

1. Supanz ist verpflichtet, die im Service-/Wartungsvertrag genannten Erfüllungsgrade bzw. Wiederherstellungszeiten nach Prioritäten einzuhalten. Sollte Supanz die Wiederherstellung der im Service-/Wartungsvertrag genannten Zeitlimits überschreiten, hat Supanz pro angefangener Stunde der Überschreitung, Pönalen bis zur tatsächlichen Wiederherstellung (Erfüllung) an den Auftraggeber laut Service-/Wartungsvertrag zu bezahlen.
2. Die oben, genannten Pönalen sind pro Jahr der Höhe nach mit 50% des Gesamtjahresentgeltes begrenzt. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadenersatzanspruches, es sei denn bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, ist ausgeschlossen. Sollten pönalwirksame Überschreitungen eintreten, sind diese Supanz unverzüglich schriftlich zur Kenntnis zu bringen.
3. Kann Supanz die im Service-/Wartungsvertrag genannten Erfüllungsgrade bzw. Wiederherstellungszeiten nicht einhalten, weil Fremdverschulden eines Dritten (z.B. Lieferant zu Supanz) vorliegt (z.B. Internet- bzw. Datenverbindung eines Providers fällt aus oder Hardware Schäden bzw. Programmfehler, die von Dritten zu verantworten sind), ist Supanz berechtigt, etwaige Pönalforderung an den verantwortlichen Dritten weiterzuleiten bzw. sich an diesem im Regressweg schadlos zu halten.

### **16. Haftung**

1. Supanz haftet für Schäden, sofern Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsenverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen Supanz ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
2. Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 16.1. nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis max. 10% der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 15.000,00 je Schadensfall. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des Auftraggebers - gleich aus welchem Rechtsgrund - sind ausgeschlossen, soweit nicht wegen Vorsatzes oder vom Auftraggeber nachzuweisender grober Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird.
3. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielweise entgangenen Gewinn, Kosten, die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.
4. Schadenersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.
5. Sofern Supanz das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt Supanz diese Ansprüche an den Auftraggeber ab. Der Auftraggeber wird sich in diesem Fall vorrangig an diesen Dritten halten.
6. Personenschäden sind vom Geltungsbereich aller in diesem Vertrag festgelegten Haftungsbeschränkungen ausgenommen.

### **17. Loyalität**

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.

### **18. Personal**

Sofern nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen Mitarbeiter des Auftraggebers von Supanz übernommen werden, ist darüber eine separate schriftliche Vereinbarung zu treffen.

### **19. Datenschutz, Geheimhaltung**

1. Supanz wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes beachten und die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich von Supanz erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen. Supanz verpflichtet seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß §15 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.
2. Supanz ist nicht verpflichtet, die Zulässigkeit der vom Auftraggeber in Auftrag gegebenen Datenverarbeitungen im Sinne datenschutzrechtlicher Vorschriften zu prüfen. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogenen Daten an Supanz sowie der Verarbeitung solcher Daten durch Supanz ist vom Auftraggeber sicherzustellen.
3. Supanz ergreift alle zumutbaren Maßnahmen, um die an den Standorten von Supanz gespeicherten Daten und Informationen des Auftraggebers gegen den unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen. Supanz ist jedoch nicht dafür verantwortlich, wenn es Dritten dennoch gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen zu verschaffen.
4. Mit Abschluss des Vertrags erteilt der Auftraggeber seine Zustimmung, dass die Daten aus diesem Geschäftsfall auch an Unterauftragnehmer von Supanz, welche bei der Abwicklung dieses Auftrages eingebunden werden, übermittelt werden dürfen.

### **20. Höhere Gewalt**

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 oder Dienstleistungen nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

### **21. Laufzeit des Vertrags**

1. Der Vertrag tritt mit Unterschrift durch beide Vertragspartner und/oder durch Eingang der vereinbarten Bezahlung sowie Aktivierung des Lizenzschlüssels (bei Lizenzverträgen) in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit soweit in den Verträgen nichts anderes vereinbart ist. Der Vertrag kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten, frühestens aber zum Ende der im Service-/Wartungsvertrag oder Lizenzvertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden.
2. Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenem Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder gegen den anderen Vertragspartner ein Konkurs- oder sonstiges Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.
3. Supanz ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und Supanz aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.



4. Bei Vertragsbeendigung hat der Auftraggeber unverzüglich sämtliche ihm von Supanz überlassene Unterlagen und Dokumentationen an Supanz zurückzustellen.
5. Auf Wunsch unterstützt Supanz bei Vertragsende den Auftraggeber zu den jeweiligen bei Supanz geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den Auftraggeber oder einen vom Auftraggeber benannten Dritten.
6. Supanz hält fest, dass gültige Verträge auf allfällige Rechtsnachfolger übergehen bzw. übertragen werden.

## **22. Sonstiges**

1. Eine allfällige Unwirksamkeit oder Undurchsetzbarkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrags beeinträchtigt die Wirksamkeit der sonstigen Vertragsbestimmungen nicht. In diesem Fall tritt an die Stelle der unwirksamen oder nicht durchsetzbaren Bestimmung eine wirksame bzw. durchsetzbare Bestimmung, die der unwirksamen bzw. nicht durchsetzbaren Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahe kommt.
2. Die Vertragspartner benennen im Vertrag sachkundige und kompetente Mitarbeiter, die die erforderlichen Entscheidungen fällen oder veranlassen können.
3. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.
4. Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. Supanz ist jedoch berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des Auftraggebers auf ein mit Supanz verbundenes Unternehmen zu übertragen.
5. Supanz ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritter zu bedienen.
6. Soweit nicht anders vereinbart, kommt auf das Vertragsverhältnis ausschließlich österreichisches Recht zur Anwendung; die Anwendung des IPRG und des UN-Kaufrechts ist, auch dann ausgeschlossen, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz der Supanz GmbH (in Klagenfurt am Wörthersee) als vereinbart. Für den Verkauf an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.
7. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind ausschließlich in der vorliegenden deutschen Fassung authentisch und Grundlage der Vertragsbeziehung. Soweit diese AGB auch in weiteren Sprachen zur Verfügung gestellt werden, ist dies lediglich ein Service für internationale Kunden, macht die jeweilige Übersetzung jedoch nicht zur Vertragsgrundlage.

## **23. Besondere Bedingungen für den Kauf von Software über Online-Shops**

1. Verträge mit Supanz werden ausschließlich in deutscher Sprache geschlossen.
2. Vor Abschluss der Bestellung hat der Auftraggeber die Möglichkeit, die Details seiner Bestellung nochmals zu überprüfen und allfällige Fehleingaben zu korrigieren.
3. Der Vertrag zwischen dem Auftraggeber und Supanz kommt
  - a. im Falle der Zahlungsart „Zahlung mit Kreditkarte“ mit dem Anklicken des Buttons „Jetzt Zahlen“,
  - b. im Falle der Zahlungsart „Zahlung auf Ziel“ durch das Anklicken des Buttons „Jetzt bestellen“ zustande. / der Übermittlung der Bestellbestätigung durch Supanz / dem Download der Software zustande.

Die Übermittlung der Software erfolgt in jedem Fall erst nach Eingang der Zahlung auf dem Konto des Lizenzgebers.

4. Supanz speichert die Bestelldaten des Auftraggebers. Der Auftraggeber hat seinerseits die Möglichkeit, die Details seiner Bestellung im Rahmen des Bestellvorgangs zu speichern.
5. Im Falle der Zahlungsabwicklung über einen Zahlungsdienstleister (zB PayPal, Paylife) hat der Lizenznehmer gegebenenfalls auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser Dienstleister zu akzeptieren.