

Allgemeine Geschäftsbedingungen der VRZ Informatik Gesellschaft mbH

- 1. Anwendungsgebiet**

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, Lieferungen und sonstigen Leistungen und Rechtsbeziehungen der VRZ Informatik Gesellschaft mbH mit Sitz in Dornbirn (im folgenden „VRZ“ genannt) mit ihren Kunden, sofern und soweit in dem jeweiligen Rechtsverhältnis nichts Abweichendes vereinbart wird.
- 2. Vertragsabschluss**

Verbindlich für beide Parteien ist nur, was schriftlich vereinbart ist. Wird eine Auftragsbestätigung nicht innerhalb von fünf Tagen schriftlich beanstandet, so gilt der Vertrag als zustande gekommen. Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind unsere Angebote während 30 Tagen gültig. Vorbehalten bleiben Irrtümer, Preis-, Produkte- und Liefertermin-änderungen durch unsere Lieferanten. Bestellte Produkte werden von VRZ nicht zurückgenommen.
- 3. Preis**

Der vereinbarte Preis ist rein netto und versteht sich exklusive Mehrwertsteuer, sofern im Einzelfall nichts anderes geregelt ist. Preisbildung ist am Tag der Bestellung. Bei Preiserhöhung die durch Wechselkursänderung zustande kommen und in der Zeit zwischen Bestellung und Lieferung eintreten, wird dem Kunden der neue Preis belastet. Transport- und Installationskosten werden separat verrechnet.
- 4. Vertragsgegenstand**

Der Inhalt des Vertragsgegenstandes wird im Vertrag bzw. der Auftragsbestätigung spezifiziert.
- 5. Gewährleistung und Garantie**
 1. Anstelle der gesetzlichen Gewährleistung leisten wir für den von uns gelieferten Vertragsgegenstand eine Garantie, deren Umfang und Inhalt den Garantieleistungen der jeweiligen Hersteller- oder Lieferfirma uns gegenüber entspricht. Im Rahmen dieser Garantie erfolgt eine Reparatur oder Ersatzlieferung fehlerhafter Produkte.
 2. VRZ übernimmt keine wie immer geartete Haftung für Folgeschäden jeder Art. Von der Garantie ausgeschlossen sind Schäden die durch fehlerhafte Bedienung oder Fremdeingriffe entstanden sind.
 3. Rücksendung beanstandeter Waren bedarf des ausdrücklichen vorherigen Einverständnisses des VRZ und erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden.
- 6. Nicht vertragsgemäße Lieferung / Lieferverzögerung**

Entspricht die Lieferung nicht dem Vertrag, so ist der Kunde berechtigt, die vertragsgemäße Lieferung innerhalb nützlicher Frist zu verlangen. Allfällige Beanstandungen sind innerhalb von 10 Arbeitstagen schriftlich an VRZ zu richten. Lieferverzögerungen berechtigen nicht zum Rücktritt vom Vertrag. Schadenersatz ist ausgeschlossen.
- 7. Annahmeverzug**

Wenn sich der Kunde im Annahmeverzug befindet, so sind wir berechtigt, den Vertragsgegenstand auf Kosten und Gefahr des Kunden zu hinterlegen und dadurch von unserer Verbindlichkeit in Bezug auf den Liefertermin zu befreien. Die Verrechnung der Ware an den Kunden erfolgt nach der Hinterlegung.
- 8. Übergang von Nutzen und Gefahr / Teilfaktoren**

Der Übergang von Nutzen und Gefahr auf den Kunden erfolgt zum Zeitpunkt des Versandes des Vertragsgegenstandes an den Kunden. VRZ Informatik ist berechtigt, für die Ware eine Teilfaktura zu erstellen, wenn die zum Teil gelieferte Ware einen funktionellen Betrieb ermöglicht, oder der Zeitraum zwischen Warenlieferung und Installation 14 Arbeitstage überschreitet.
- 9. Zahlung**

Wenn nichts anderes vereinbart, innerhalb von 10 Tagen netto Kassa. Skontoabzüge werden nicht anerkannt.
- 10. Eigentumsvorbehalt**

Die gelieferte Ware oder Software bleibt Eigentum der VRZ bis zur gänzlichen Bezahlung aller aus der bestehenden Geschäftsverbindung bestehenden, noch offenen Forderungen. Wir behalten uns das Recht vor, unser uneingeschränktes Eigentumsrecht an den Vertragswaren äußerlich kenntlich zu machen, sollte es in der Situation gefordert sein. Zahlungsverzug berechtigt den Verkäufer jederzeit zur Abholung der Ware. Bei Pfändung oder sonstiger Inanspruchnahme ist der Besteller verpflichtet, das Eigentumsrecht des Verkäufers geltend zu machen und ihn davon zu verständigen. Zur Besichtigung der Vorbehaltsware sichert uns der Kunde jederzeit den Zutritt zu seinem Betrieb zu. Kommt der Kunde mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug, wird ein Konkursverfahren über sein Vermögen beantragt oder eröffnet oder verstößt der Kunde gegen sonstige Vertragspflichten, so sind wir – nach unserer Wahl unter Aufrechthaltung des Vertrags – berechtigt, die Herausgabe der Vorbehaltsware zu verlangen, diese abzuholen und dabei die Räume des Kunden zu betreten. Die Bedingungen dieses Punktes gelten für diesen Auftrag und für alle weiteren Verträge des Käufers, die schriftlich, mündlich oder telefonisch erteilt werden. Wird die Ware durch den Käufer an einen Dritten geliefert, so steht dem Verkäufer der Anspruch auf Gegenleistung zu. Zu diesem Zweck tritt hiermit der Käufer schon jetzt seine Ansprüche gegen den Dritten mit sämtlichen Nebenrechten zahlungshalber an den Verkäufer ab, sodass bei Entstehung dieser Forderungen es keines besonderen Übertragungsaktes mehr darf. Abzutreten ist die Forderung in Höhe der Saldoforderung des Verkäufers, zuzüglich Verzugszinsen. Der Käufer ist verpflichtet, auf Verlängern dem Verkäufer seinen Abnehmer zu benennen und seinem Abnehmer die erfolgte Abtretung bekannt zu geben. Auch der Verkäufer ist berechtigt, den Dritten von der Abtretung zu benachrichtigen. Im Falle der Veräußerung an einen Dritten ist der Käufer verpflichtet, seinem Abnehmer entsprechenden Eigentumsvorbehalt aufzuerlegen. Von Pfändungen oder sonstigen Zugriffen Dritter auf unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware hat der Käufer den Verkäufer unverzüglich zu benachrichtigen. Zahlungsverzug berechtigt den Verkäufer die Rückgabe der Ware zu verlangen, für noch zu liefernde Ware Vorauszahlung zu verlangen, bereitgestellte Sicherheiten zu verwerten und von sämtlichen noch nicht abgewickelten Verträgen zurückzutreten. Wir behalten uns auf das Recht vor, im Falle der Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts die Ware unter Umständen selbst zurückzuholen, ohne dass dem Vertragspartner daraus irgendwelche Ansprüche, z.B. aus dem Titel der Besitzstörung erwachsen. Einer Nachfristsetzung bedarf es nicht.
- 11. Zahlungsverzug**

Bei Zahlungsverzug haben wir das Recht, jederzeit vom Vertrag zurückzutreten und den Vertragsgegenstand zurückzufordern. Über 30 Tagen Zahlungsverzug schuldet der Auftraggeber auch ohne Verschulden dem Auftragnehmer Verzugszinsen in der doppelten Höhe des EURIBOR für 3 Monate sowie der Ersatz von Mahnspesen und der Kosten außergerichtlicher Verfolgung von Ansprüchen.
- 12. Aufrechnungsverbot**

Alle Forderungen aus unseren Verträgen unterliegen einem Aufrechnungsverbot.
- 13. Zessionsverbot**

Alle Geldforderungen und Rechte aus unseren Verträgen unterliegen einem Zessionsverbot.

14. Spesen

Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

15. Ausschluss der Zurückbehaltung

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

16. Überraschende Probleme

Sollten während der Vertragserfüllung besondere Probleme auftreten, die mangels vorheriger Hinweise des Auftraggebers für den Auftragnehmer überraschend sind, so ist im Falle von Unterstützungsleistungen durch den Auftragnehmer dieser nach seiner Wahl berechtigt, die zu erbringende Leistung gegen Vergütung der bis zu diesem Zeitpunkt erbrachten Leistung abzubrechen oder bei Fortführung dieser, eine Verschiebung des Endtermins und Ersatz für den erhöhten Aufwand zu verlangen.

17. Honorierungspflichten / Sorgfaltspflicht des Kunden für Datensicherung und Virenschutz

Der Kunde anerkennt die Honorierungspflicht für die von uns erbrachten Dienstleistungen.

Der Kunde ist für die Datensicherung und den Virenschutz selbst verantwortlich, sofern er uns nicht einen entsprechenden schriftlichen Auftrag erteilt. Schadensforderungen werden abgelehnt.

18. Wiederausführverbot

Das Wiederausführverbot richtet sich nach den geltenden rechtlichen Bestimmungen und ist für die Kunden verbindlich.

19. Schadenersatz bei Support- und Technik-Einsätzen

Bei oben genannten Einsätzen werden eindeutige Fehler unserer Mitarbeiter kostenlos im Rahmen des Auftragsumfanges korrigiert. Die Eindeutigkeit obliegt der Beurteilung aller Beteiligten, die Entscheidung liegt bei VRZ. Ausgeschlossen sind nicht vorhersehbare Folgefehler und Inkompatibilitäten seitens der eingesetzten Produkte. Ebenfalls ausgeschlossen sind Probleme mit bereits vorhandenen Hardware-Produkten seitens des Auftraggebers, oder mit spezieller Software.

Die Aufwände für die Installation und Korrektur solcher Faktoren werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Die Datensicherung ist Sache des Kunden. Jeglicher Schadenersatz bei verlorenen Daten und Programmen wird abgelehnt. Das gleiche gilt für Viren.

Sollten dem Kunden als Folge einer Installation Schäden durch Verzug oder Fehler der Installation entstehen, beträgt der maximale Schadenersatz die Höhe, der durch uns verrechneten Installationskosten (Arbeit). Dies jedoch nur in eindeutigen Situationen und wenn der Kunde uns das Recht auf Nachbesserung innerhalb nützlicher Frist schriftlich eingeräumt hat. Weitergehende Forderungen sind ausdrücklich ausgeschlossen.

Sollte bei einer Installation / Reparatur ein Teil der Hardware defekt werden ohne dass eine Schuld unseres Mitarbeiters besteht, werden die zusätzlichen Kosten dem Kunden übertragen.

Bei Wartungsverträgen mit Response-Zeiten besteht der maximale Schadenersatz in der Rückerstattung von höchstens drei Monats-Grundpauschalen für die Bereitstellung der Leistungsbereitschaft gemäß Vertrag, sofern die Response-Zeit um mehr als 100 % überschritten wurde. Von dieser Regelung ausgenommen sind höhere Gewalt (Naturereignisse, nachweisbarer Verkehrszusammenbruch) und Verzögerungen, die durch die fehlende Lieferbereitschaft Dritter entstehen (z.B. fehlende Ersatzteile des Herstellers, mangelnde Unterstützung eines Software-Hauses, etc.).

20. Verrechnung bei Support- und Technik-Einsätzen

Verrechnet wird nach effektivem Aufwand zu den jeweils gültigen VRZ Preisen, sofern nicht schriftlich eine andere Regelung besteht. Abgerechnet wird in ¼ Stunden, angebrochene ¼ Stunden werden voll verrechnet.

In jedem Fall nach Aufwand verrechnet werden folgende Technik-Einsätze:

- nicht explizit im Angebot aufgeführte Dienstleistungen

- Datenübernahmen
- unvorhersehbare Installationsaufwände
- Wartezeiten

Um einen reibungslosen Fortgang der Technik-Einsätze zu gewährleisten, wird davon ausgegangen, dass alle dafür notwendigen Informationen frühzeitig vorliegen. Wartezeiten oder die Beschaffung der Informationen wird nach Aufwand verrechnet.

Weitere Spesen, die auf Wunsch des Kunden verursacht werden, bedürfen der separaten Abmachung und werden nach Aufwand verrechnet.

Diese Stundensätze gelten während der normalen Arbeitswochen von 08.00–17.30 Uhr. Außerhalb dieser Zeit gelten für Arbeits- und Fahrzeiten folgende Zuschläge:

18.00-20.00 Uhr	+	50%
20.00-08.00 Uhr und am Samstag	+	50%
Sonn- und Feiertage	+	100%

Anspruch auf eine Hotline außerhalb der Geschäftszeiten und an Feiertagen, sowie auf garantierte Responsezeiten zu irgendwelchen Zeiten besteht nur bei einem entsprechenden kostenpflichtigen Vertrag.

Ersatzteile werden nach Aufwand verrechnet. Express-Sendungen auf Wunsch des Kunden werden gemacht, die Porti und Zuschläge werden nach Aufwand belastet. Bei Technikeinsätzen liegen die Responsezeiten in der Regel innerhalb des vom Hersteller genannten Garantieanspruches, in der Regel ca. 1 Arbeitstag.

Empfehlung:

Lesen Sie die Garantiebestimmungen der Hersteller genau durch (es gibt Unterschiede von Produkt zu Produkt) und erstellen Sie aufgrund dieser Angaben ein Notfall-Szenario mit Ihren Garantieansprüchen und Telefonnummern.

Wir verweisen ebenfalls besonders auf die Punkte 5 + 23 dieser Geschäftsbedingungen.

21. Verpflichtung auf das Datengeheimnis

Alle Mitarbeiter der VRZ verpflichten sich im Sinne des Datenschutzgesetzes, über alle Daten, die Ihnen aufgrund Ihrer Tätigkeit bei der VRZ Informatik Gesellschaft mbH Dornbirn und deren Kunden bekannt werden, oder Ihnen zugänglich sind, strengstes Stillschweigen zu bewahren.

22. Erfüllungsort / Gerichtsstand / Schadenersatz / Konventionalstrafen

Der Erfüllungsort und der Gerichtsstand befinden sich an unserem Standort Dornbirn. Schadenersatz und Konventionalstrafen jeglicher Art werden grundsätzlich ausgeschlossen. Es gilt ausschließlich Österreichisches Recht.

23. Reklamationen

Reklamationen müssen innerhalb von 10 Arbeitstagen bei der VRZ eingegangen sein.

Nach dieser Frist gilt die erbrachte Leistung als einwandfrei und vom Kunden angenommen.

24. Schlussbestimmungen

Soweit eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam ist, oder unwirksam werden sollte, hat dies auf die übrigen Bestimmungen keinen Einfluss. Die Vertragspartner werden in diesem Fall eine Regelung herbeiführen, die in ihrem wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

Allgemeine Bedingungen der VRZ Informatik Gesellschaft mbH

für Dienstleistungen in der Informationsverarbeitung und Werkverträge

1. Auftragserteilung

Die Durchführung von Arbeiten, die von einem Vertragspartner, im folgenden „Auftraggeber“ genannt, an einen Dienstleistungsbetrieb für Datenverarbeitung und Informationstechnik, im folgenden kurz „Informationsverarbeiter“ genannt, übertragen wird, erfolgt nur aufgrund eines schriftlichen Auftrages (Vertrages). Dieser wird zum Zeichen der Gegenseitigen Willensübereinstimmung bezüglich des Auftragsumfanges, der Preise und der Termine, von beiden Partnern firmenmäßig unterzeichnet. Diese Gegenzeichnung kann auch durch Bestätigung in anderer schriftlicher Form erfolgen (z. B. Auftragsbestätigungsformulare). Bei der Auftragserteilung sind im Sinne des Datenschutzgesetzes, die einzuhaltenden Verschwiegenheitspflichten und dies besonderen Sorgfaltspflichten festzulegen. Allfällige Einkaufsbedingungen des Informationsverarbeiters werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehungen ausgeschlossen.

2. Daten und Unterlagen des Auftraggebers

Alle vom Auftraggeber gelieferten Materialien, wie Datenträger, Daten, Kontrollzahlen, Programme und andere Angaben zur Dienstleistung, müssen in einem für die Arbeitsleistung einwandfreien Zustand sein. Der Informationsverarbeiter ist nicht verpflichtet, übergebene Materialien auf ihren logischen Inhalt (Richtigkeit, Vollständigkeit etc.) zu prüfen. Der Informationsverarbeiter ist jedoch berechtigt, die Programme von der Verwendung auf Rechnung des Auftraggebers zu testen, wobei der Testumfang mit ihm zu vereinbaren ist. Ergeben sich Mehrarbeiten des Rechenzentrums, die aus fehlerhaftem Material oder aus anderen Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, herrühren, so werden diese zu den jeweils gültigen Sätzen verrechnet.

3. Durchführung der Arbeiten

3.1 Informationsverarbeitung

Der Informationsverarbeiter verarbeitet das Material des Auftraggebers mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes und gewährleistet im Sinne des Datenschutzgesetzes die Verpflichtung zur Wahrung des Datengeheimnisses. Bei Verzug des Auftraggebers verlängert sich die Lieferfrist des Informationsverarbeiters nach Vereinbarung.

Nimmt der Auftraggeber Änderungen der Eingabedaten oder des Arbeitsablaufes vor, oder werden zusätzlich im Vertrag nicht enthaltene Arbeiten verlangt, so werden diese zu den jeweils gültigen Stundensätzen des Informationsverarbeiters berechnet. Wiederholungsläufe auf Wunsch oder Verschulden des Auftraggebers werden zusätzlich berechnet. Sollte sich im Zuge des Versuches der Erbringung einer Dienstleistung herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages unmöglich ist, ist der Informationsverarbeiter verpflichtet, dies dem Auftraggeber sofort anzuzeigen. Beide Vertragspartner sind in diesem Falle berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit des Informationsverarbeiters aufgelaufenen Kosten sind vom Auftraggeber zu ersetzen.

Dem Informationsverarbeiter überlassenes Material (Datenträger, Daten, Kontrollzahlen, Analysen und Programme) sowie alle Ergebnisse aus der Durchführung der Arbeiten werden grundsätzlich dem Auftraggeber zurückgegeben, es sei denn, dass ein schriftlicher Auftrag seitens des Auftraggebers vorliegt, Material bzw. Ergebnisse an Dritte weiterzugeben. Wenn im Auftrag eine Prüfung der Datenerfassung oder eine Kontrolle oder eine Abstimmung nicht vorgesehen sind, so anerkennt und übernimmt der Auftraggeber das ungeprüfte Ergebnis als vollkommene und zufriedene stellende Leistung.

3.2 Programmerstellung - Individualsoftware

Grundlage für die Erstellung von Programmen ist die schriftliche Programmbeschreibung, die der Informationsverarbeiter aufgrund der ihm vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet.

Die Programmbeschreibung ist vom Auftraggeber auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und mit seinem Genehmigungsvermerk zu versehen.

Später auftretende Änderungswünsche werden in einer ChangeRequest-Liste erfasst und verlangen gesonderte Termin- und Preisvereinbarungen. Der Auftraggeber stellt praxiserprobte Testdaten und Testmöglichkeiten in ausreichendem Umfang zeitgerecht und auf seine Kosten zur Verfügung.

Der Auftraggeber wird nur Softwarekomponenten einsetzen, die er in Bezug auf Funktionsumfang, Fehlerfreiheit und Kapazität selbst getestet hat. Der Auftraggeber hat sich über alle die Projektdurchführung relevanten Umstände selbst informiert und erklärt die Einführung der Anwendungssoftware für machbar, auch, wenn während der Projektdauer zusätzliche oder geänderte Anforderungen bzw. nicht vorhersehbare Hindernisse auftreten sollten. Ihm ist Haftung für etwaige Folgekosten und Schäden unvollständiger Aufklärung bewusst. Die Anwendungssoftware wird in Maschinencode geliefert.

4. Transport

Der Hin- und Rücktransport des Materials des Auftraggebers und etwaige Arbeitsergebnisse erfolgt, sofern der Transport vom Informationsverarbeiter zu besorgen ist, auf Gefahr und Rechnung des Auftraggebers an die vom Auftraggeber namhaft zu machende Stelle. Allfällige Änderungen der technischen Übertragungsbedingungen sowie Tarifänderungen Dritter (Post, Provider, Transportunternehmen, etc) gelten folglich als von vornherein vom Auftraggeber akzeptiert.

5. Aufbewahrungspflicht

Der Informationsverarbeiter ist verpflichtet, Datenträger, Originalbelege, Auswertungen und sonstige Unterlagen bis zur nächsten Verarbeitung, längstens aber vier Wochen, aufzubewahren. Bei Beendigung des Vertrages längstens 60 Tage. Abrechnungsrelevante elektronisch erfasste Daten der Lohnverrechnung werden maximal 7 Jahre vom Informationsverarbeiter aufbewahrt. Der Auftraggeber kann schriftlich die Zusendung bei Erstattung der Kosten, einschließlich der Kosten für die Datenträger, verlangen. Eine längere Aufbewahrung bedarf der schriftlichen Vereinbarung. Die Beachtung zusätzlicher Aufbewahrungspflichten obliegt dem Auftraggeber. Nach Ablauf der vereinbarten Aufbewahrungsfristen oder nach Übergabe der Daten an den Auftraggeber ist der Informationsverarbeiter verpflichtet, die überlassenen Daten zu löschen.

6. Auskunftspflicht

Der Informationsverarbeiter verpflichtet sich, Vorsorge zu treffen, dass der Auftraggeber seiner Auskunftspflicht laut §§ 11 und 25 DSGVO nachkommen kann. Die dazu notwendigen Aufträge des Auftraggebers sind schriftlich an den Informationsverarbeiter weiterzugeben. Sofern für solche Auskunftsarbeiten kein Preis vereinbart wurde, ist nach tatsächlichem Aufwand an den Auftraggeber zu verrechnen.

7. Gewährleistung

Der Informationsverarbeiter leistet im Rahmen der nachstehenden Regelung Gewähr für eine fach- und termingerechte Erfüllung der im Leistungsverzeichnis vereinbarten Leistungen nach bestem Wissen und Vermögen. Beanstandungen sind vom Auftraggeber unverzüglich innerhalb der folgenden Fristen nach Übergabe der Programme, Auswertungen oder sonstigen Leistungen schriftlich mitzuteilen:

- Bei täglichen Arbeiten und solchen, die innerhalb einer Woche und an verschiedenen Arbeitstagen durchgeführt werden, vor der nächsten Verarbeitung;
- bei Arbeiten, die wöchentlich oder dekadisch durchgeführt werden, innerhalb von drei Arbeitstagen;
- in anderen Fällen innerhalb von zehn Arbeitstagen.

- d) Die Gewährleistungsfrist für Programmerstellung beträgt 6 Monate

Der Informationsverarbeiter ist zur Nachbesserung verpflichtet, soweit die Mängel fristgerecht geltend gemacht worden sind und er diese nachweislich zu vertreten hat. Die Nachbesserung erfolgt kostenlos im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten. Die Pflicht zur Nachbesserung entfällt, wenn der Auftraggeber in Leistungen des Informationsverarbeiters eingegriffen hat. Im Falle einer Beanstandung von Mängeln muss der Auftraggeber dem Informationsverarbeiter Gelegenheit geben, die Ursachen der gemeldeten Beanstandungen zu untersuchen. Ergibt die Untersuchung, dass der Fehler nicht vom Informationsverarbeiter zu vertreten ist, sind die Kosten der Untersuchung vom Auftraggeber zu tragen. Bei fehlerhafter Dateneingabe hat der Informationsverarbeiter jedoch das Recht, eine Richtigstellung erst anlässlich der nächsten Verarbeitung vorzunehmen, wenn eine Neudurchführung der Arbeit mit einem unzumutbaren Aufwand verbunden wäre und sich eine Richtigstellung bei der nächsten Verarbeitung ohne weiteres durchführen lässt. Soweit Mängel, die der Informationsverarbeiter zu vertreten hat, vom Informationsverarbeiter nicht nachgebessert werden können, hat der Auftraggeber das Recht zur Minderung oder Wandlung. Über diese Gewährleistung hinaus haftet der Informationsverarbeiter nur bis zu jener Betragshöhe, die für den Auftrag bzw. den Auftragsanteil vereinbart wurde, bei dessen Ausführung der Fehler oder Schaden verursacht wurde.

8. Eigentum und Urheberrecht an Programmen

8.1 Informationsverarbeitung

Programme des Informationsverarbeiters die für den Auftraggeber eingesetzt werden bleiben geistiges Eigentum des Informationsverarbeiters. Daher ist die Nutzung derselben auch nach Bezahlung anteiliger Erstellungskosten, ausschließlich zu eigenen Zwecken und auf der EDV-Anlage des Informationsverarbeiters zulässig. Insbesondere ist der Auftraggeber nicht berechtigt, die Softwarekomponenten oder Rechenzentrums-Leistungen in der Art einzusetzen, dass Dritte das Benutzen der Programme oder andere Leistungen, gleich auf welchem technischen Weg, gestattet wird oder die Programme und/oder Daten für Dritte benutzt werden. Der Auftraggeber wird durch angemessene Vorkehrungen und Weisungen an alle Personen, die Zugang zum Vertragsgegenstand haben, die vertrauliche Behandlung von Software und Daten des Auftragnehmers sicherstellen.

8.1 Programmerstellung-Individualsoftware

Der Auftraggeber behält sich das Eigentum an den gelieferten Softwarekomponenten bis zur vollständigen Bezahlung des Entgelts vor. Die Softwarekomponenten sind geistiges Eigentum des Auftragnehmers, dem alle Rechte betreffend auch Bearbeitung und Wartung der Softwarekomponenten zustehen. Unterlagen, Ausarbeitungen, Vorschläge, Testprogramme usw. sind geistiges Eigentum des Auftragnehmers und dürfen nicht vervielfältigt und Dritten zugänglich gemacht werden. Wenn kein Vertrag zustande kommt, sind die Softwarekomponenten und alle Unterlagen zurückzugeben und dürfen nicht benutzt werden. Der Auftraggeber erhält mit Bezahlung des Entgelts das nicht übertragbare Recht zur Benützung der Softwarekomponenten in maschinenlesbarer Form. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Softwarekomponenten in der Art einzusetzen, dass Dritte das Benutzen der Programme, gleich auf welchem technischen Weg, gestattet wird oder die Programme für Dritte benutzt werden. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Softwarekomponenten auch nur teilweise rückzuwandeln (dekompileieren). Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, unter Nutzung von Softwarekomponenten als Vorlage, ähnliche zu entwickeln.

9. Haftung

Der Auftragnehmer haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden kann, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, maximal in Höhe der Auftragssumme. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftragnehmer ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

10. Vertragsdauer

Verträge, die auf unbestimmte Zeit abgeschlossen sind, können schriftlich von jedem Vertragspartner jeweils unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Quartal aufgekündigt werden. Kommt der Auftraggeber seinen Zahlungsverpflichtungen trotz eingeschriebener Aufforderung und Setzung einer angemessenen Nachfrist nicht nach, ist der Informationsverarbeiter berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. Sollte der Auftraggeber ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist den Vertrag auflösen oder sollte der Informationsverarbeiter den Vertrag wegen Verzug des Auftraggebers (z. B. Datenanlieferung) oder aus wichtigen Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, auflösen, zahlt der Auftraggeber zusätzlich den übrigen Verpflichtungen eine Ablösesumme von 75 % der restlichen bis zum nächst ordentlichen Vertragsablauf noch fällig werdenden Verarbeitungen. Dabei gelten als Verrechnungsbasis die in Kraft stehenden Preiseinsätze sowie die gemäß Erfahrung oder Offerte bekannten Häufigkeiten. Kann der Informationsverarbeiter die von ihm übernommenen Arbeiten nicht zu den vereinbarten Terminen bzw. im vereinbarten Leistungsumfang trotz Setzung einer angemessenen Nachfrist durchführen, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Vertrag fristlos zurückzutreten.

11. Entgelt

Das Entgelt beruht auf den im Vertrag oder in der Auftragsbestätigung vereinbarten Preisen. Der Informationsverarbeiter ist berechtigt, in folgenden Fällen das Entgelt zu ändern:

- Im Normalfall werden die Preise im Umfang des Vorarlberger Lebenshaltungskostenindex automatisch mit dem Beginn eines neuen Jahres angehoben. In Fällen in denen außerordentliche Steigerungen, die sich aus Personalkosten, Energie und Frachtkosten ergeben, wird VRZ dieselben maximal um das Ausmaß von 10% weiter belasten. Preiserhöhungen die über dieses Ausmaß von 10% hinausgehen, werden 60 Tage vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt. Der Auftraggeber kann dann sein Recht zur Aufkündigung des Vertrages in Anspruch nehmen.
- Sonstige Preisänderungen sind so fristgerecht bekannt zu geben, dass der Auftraggeber die Möglichkeit hat, im Rahmen der vertraglichen Kündigungsfrist vom Vertrag zurückzutreten.

12. Rechnungslegung

Die Rechnungsausstellung (Material und Arbeit) erfolgt in der Regel nach Fertigstellung. Erstreckt sich eine Arbeit über einen Zeitraum von mehr als einem Monat, so kann der Informationsverarbeiter monatliche Teilzahlungen verlangen. Die in Rechnung gestellten Beträge sind zehn Tage nach Eingang der Rechnung fällig und ohne Abzug zu zahlen. Wird die Leistung oder das Entgelt des Informationsverarbeiters mit einer Steuer oder Gebühr belastet, die erst nach Auftragsbestätigung durch Gesetz oder Verordnung eingeführt wird, kann der Informationsverarbeiter dies dem Auftraggeber in Rechnung stellen.

13. Datengeheimnis

Der Informationsverarbeiter verpflichtet sich, seine Mitarbeiter anzuhalten, über alle Tatsachen, die ihnen im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit für den Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, gleichviel, ob es sich dabei um den Auftraggeber selbst oder seine Geschäftsverbindungen handelt, es sei denn, dass der Auftraggeber den Informationsverarbeiter schriftlich von dieser Schweigepflicht entbindet oder zwingende Vorschriften entgegenstehen. Sind bei der Erfüllung eines Auftrages besondere gesetzliche oder vertragliche Verschwiegenheitspflichten, die der Auftraggeber zu beachten hat, vom Informationsverarbeiter einzuhalten, so ist dies bei Auftragserteilung schriftlich an den Informationsverarbeiter mitzuteilen. Der Informationsverarbeiter verpflichtet sich in diesem Falle, sämtliche mit der Durchführung des konkreten Auftrages befassten Personen zur Einhaltung der Verschwiegenheitspflichten ausdrücklich zu verpflichten.

- 14. Informations- bzw. Registrierpflicht**
 laut § 22 und 23 DSGVO
 Der Verpflichtung zur Information der Betroffenen bzw. Registrierung im Datenverarbeitungsregister hat der Auftraggeber nachzukommen, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart wurde.
- 15. Richtigstellungs- und Löschungspflichten**
 laut §§ 12 bzw. 26 und 27 DSGVO
 Der Auftrag zur Richtigstellung bzw. Löschung von Daten kann ausschließlich über schriftlichen Auftrag des Auftraggebers erfolgen.
- 16. Zeitverhalten, Antwortzeiten**
- 16.1 Informationsverarbeitung (Internet, HSP)
 Der Auftragnehmer wird sich bemühen, das System (EDV-Anlage des Auftragnehmers) so zu betreiben, dass für den Anwender akzeptable Antwortzeiten entstehen. Aufgrund technologischer Gegebenheiten insbesondere auch Komponenten des Internets, kann es allerdings auch zu Störungen, Behinderungen und längeren Antwortzeiten kommen. Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für das Zeitverhalten von Netzwerkverbindungen.
- 16.2 Individualprogramme
 Der Auftraggeber sorgt in Abstimmung mit dem Auftragnehmer für die notwendige Infrastruktur, damit die vereinbarten Performancevorgaben eingehalten werden.
- 17. Wartungszeit, Fehlerbehebung**
 Sofern nichts anderes vereinbart, erfolgt die Wartung oder Fehlerbehebung Montag bis Freitag 8 bis 17 Uhr (ausgenommen Feiertage). Eine vorbeugende Wartung bzw. ein Versionswechsel erfolgt durch Verständigung des Auftragnehmers über EMail.
 Die Wartung von Programmen ist im Rahmen der Wartungsverträge geregelt.
- 18. Wartung von Netzkomponenten**
 Die Instandhaltung der Netzkomponenten im Eigentum des Auftraggebers und auch Leitungsverbindungen zwischen Netzknoten und Auftraggeber obliegen dem Auftraggeber.
- 19. Sicherheit**
 Das EDV-System des Auftragnehmers ist mit allgemein üblichen Sicherheitsvorkehrungen gegen Hacker und Viren ausgestattet.
- 20. Vollständigkeit**
 Der Auftraggeber hat sich davon überzeugt, dass die zu liefernden Komponenten und Leistungen miteinander kompatibel sind und zur Abdeckung der Erfordernisse des Auftraggebers ausreichen. Etwa gewünschte Beratungsleistungen sind gesondert zu verrechnen.
- 21. Schulung**
 Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass sein Bedienungspersonal ausreichend im Umgang mit dem System geschult wird. Die Schulungen werden durch den Auftragnehmer angeboten und gegen Entgelt durchgeführt. Die Auswahl zur Einschulung geeigneter Mitarbeiter ist Sache des Auftraggebers, daher kann der Auftragnehmer für den Erfolg der Schulung keine Gewähr übernehmen.
- 22. Betrieb der Clients und des lokalen Netzes**
 Dem Auftraggeber, sofern nicht anderes vereinbart wurde, obliegt der Betrieb der lokalen Infrastruktur in den Lokalitäten des Auftraggebers. Dazu gehören insbesondere die Erstellung und Wartung eines Inventars der Arbeitsplatzsysteme inklusive der darauf installierten Software, das Lizenzmanagement inklusive der Lizenzierung, die laufende Überwachung und der Infrastruktur, die Veranlassung der Störungsbehebung, Upgrades auf neue Versionen von Hardware, Systemsoftware, Datenbanksystemen, Middleware, Anwendungssoftware und anderen Komponenten, Performancemessungen sowie der rechtzeitige Ausbau des Systems, falls Ressourcenengpässe erkennbar werden.
- 23. Remotesupport**
 Der Auftragnehmer löst Probleme und Störungen der IT-Komponenten an den Standorten des Auftraggebers soweit möglich per Fernzugriff. Soweit nichts anderes vereinbart wurde, wird die Leistung nach Aufwand gesondert verrechnet.
- 24. Nutzungsrecht an Softwarekomponenten**
 Das Nutzungsrecht gilt nur für die jeweils letzte dem Auftraggeber übersandte Version einer Softwarekomponente. Das Nutzungsrecht an vorigen Versionen erlischt sechs Monate nach Zusendung einer neuen Version.
- 25. Beendigung von Nutzungsrechten**
 Im Falle schwerer Verstöße des Auftraggebers gegen die Bedingungen aus einem Vertrag mit der VRZ Informatik ist der Auftragnehmer berechtigt, die Nutzungsrechte des Auftraggebers an allen zur Verfügung gestellten IT-Komponenten zu kündigen. In diesem Fall hat der Auftraggeber etwaige Kopien der Softwarekomponenten auf seinem Server oder Client zu löschen, alle Datenträger und Unterlagen sowie gemietete oder geleaste IT-Komponenten zurückzugeben und schriftlich die Beendigung der Nutzung zu erklären.
- 26. Gerichtsstand**
 Zur Entscheidung sämtlicher Streitigkeiten aus diesem Vertrag, einschließlich eines Rechtsstreites über sein Bestehen oder Nichtbestehen, gilt ohne Rücksicht auf den Streitwert das nach dem Sitz der VRZ Informatik zuständige Gericht als vereinbart. Die VRZ Informatik ist es freigestellt, den Auftraggeber auch bei einem anderen zuständigen Gericht zu belangen.
 Es gilt österreichisches Recht.
- 27. Schlussbestimmungen**
 Der bestätigte Vertrag, die allgemeinen Bedingungen für Dienstleistungen und Werkverträge und die allgemeinen Geschäftsbedingungen der VRZ Informatik enthalten sämtliche getroffenen Vereinbarungen. Nebenabreden, spätere Vertragsergänzungen oder Vertragsänderungen, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch den Auftragnehmer. Soweit eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam ist, oder unwirksam werden sollte, hat dies auf die übrigen Bestimmungen keinen Einfluss. Die Vertragspartner werden in diesem Fall eine Regelung herbeiführen, die in ihrem wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.