

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



Raiffeisen Informatik Solutions GMBH (RITS)

1020 Wien, Obere Donaustraße 95
Tel.: +43 1 533 87 10-0, Fax: +43 1 533 87 10-490
E-mail: office@rits.at

1. Vertragsumfang und Gültigkeit

- 1.1. Alle Aufträge und Vereinbarungen sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie von RITS und dem Auftraggeber firmengemäß gezeichnet werden und verpflichten nur in dem in der Auftragsbestätigung, im unterschriebenen Anbot oder in einem Vertrag angegebenen Umfang. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.
- 1.2. Bei Dienstleistungen ist RITS für die Steuerung, das Management und die Überwachung der Leistungserbringung sowie die erzielten Ergebnisse lt. vereinbartem Leistungsumfang verantwortlich.
- 1.3. Unterstützende Dienstleistungen dienen der Beratung und Unterstützung des Auftraggebers; die Steuerung, das Management und die Überwachung der Leistungserbringung sowie die erzielten Ergebnisse werden dabei vom Auftraggeber verantwortet.

2. Leistung und Prüfung

- 2.1. Gegenstand eines Auftrages kann sein:
 - Ausarbeitung von Organisationskonzepten
 - Global- und Detailanalysen
 - Erstellung von Individualprogrammen
 - Lieferung von Bibliotheks-(Standard-) Programmen
 - Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Softwareprodukte
 - Erwerb von Werknutzungsbewilligungen
 - Mitwirkung bei der Inbetriebnahme
 - Umstellungsunterstützung
 - Telefonische Beratung
 - Programmwartung
 - Erstellung von Programmträgern
 - 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 Geschäftszeit [Montag bis Donnerstag 9 bis 18 Uhr, Freitag 9 bis 16 Uhr] 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 Erstellung von Individualprogrammen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung, die RITS 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.
- 2.4. Bei Bestellung von Bibliotheks-(Standard-)Programmen bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.
Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist RITS verpflichtet, dies dem Auftraggeber sofort anzuzeigen. Ändert der Auftraggeber die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend bzw. schafft die Voraussetzung, dass eine Ausführung möglich wird, kann RITS die Ausführung ablehnen. Ist die Unmöglichkeit der Ausführung die Folge eines Versäumnisses des Auftraggebers oder einer nachträglichen Änderung der Leistungsbeschreibung durch den Auftraggeber, ist RITS berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit von RITS angefallenen Kosten und Spesen sowie allfällige Abbaukosten sind vom Auftraggeber zu ersetzen.
Ein Versand von Programmträgern, Dokumentationen und Leistungsbeschreibungen erfolgt auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers. Darüber hinaus vom Auftraggeber gewünschte Schulungen und Erklärungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Sollten Versicherungen gewünscht werden, so ist dies Sache des Auftraggebers.

3. Planungs- und Ausführungsbedingungen, Endtermin, Abnahme, Verantwortlichkeiten des Vertragspartners

- 3.1. Der Vertrag/das Anbot enthält die Beschreibung der Leistung, die Festlegung der Leistungsmerkmale sowie die Planungs- und Ausführungsbedingungen, Angaben über zur Verwendung kommende Teile, Geräte, Programme und sonstige erforderliche Erzeugnisse.
- 3.2. Die Vertragspartner können im Vertrag oder in der Auftragsbestätigung einen Zeitplan für die Leistungserbringung und einen Plantermin für die Beendigung, Fertigstellung und Übergabe der Dienstleistung (Endtermin) vereinbaren.
- 3.3. Bei Dienstleistungen kann RITS dem Auftraggeber zum Endtermin die Erfüllung der Leistungsmerkmale nach festgelegten Abnahmekriterien nachweisen.

- 3.4. Der Auftraggeber wird die Leistungen nach erfolgreicher Übergabe (Fertigstellungsdatum) unverzüglich abnehmen, spätestens jedoch nach vier Wochen. Die Abnahme wird in einem Protokoll vom Auftraggeber bestätigt [Prüfung auf Richtigkeit und Vollständigkeit anhand der von RITS akzeptierten Leistungsbeschreibung mittels der unter Punkt 2.2. angeführten zur Verfügung gestellten Testdaten]. Lässt der Auftraggeber den Zeitraum von vier Wochen ohne Abnahme verstreichen, dann gelten die Leistungen mit dem Enddatum des genannten Zeitraumes als abgenommen. Bei Einsatz der Software im Echtbetrieb durch den Auftraggeber gilt die Software jedenfalls als abgenommen. Etwaig auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert RITS zu melden, die um raschestmögliche 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. Eine unerhebliche Abweichung von den vereinbarten Leistungsmerkmalen und Abnahmekriterien berechtigt den Kunden nicht, die Abnahme zu verweigern.
- 3.5. Die Verpflichtung von RITS zur Fehlerbeseitigung nach Punkt 12 [Gewährleistung] bleibt unberührt. Gelingt es RITS nicht, aus von ihr zu vertretenden Gründen, zum Endtermin oder, wenn erforderlich, innerhalb einer angemessenen Nachfrist, die vereinbarten Leistungsmerkmale nachzuweisen, so kann der Auftraggeber nach dem Ablauf der Verlängerungsfrist vom Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten. In diesem Fall gilt Punkt 11.3. entsprechend.

4. Änderung des Leistungsumfanges

- 4.1. Jeder Vertragspartner kann beim anderen Vertragspartner in schriftlicher Form Änderungen des vereinbarten Leistungsumfanges beantragen. Nach Erhalt eines Änderungsantrags wird der Empfänger überprüfen, ob und zu welchen Bedingungen die Änderung durchführbar ist und dem Antragsteller die Zustimmung bzw. Ablehnung unverzüglich schriftlich mitteilen und begründen.
- 4.2. Erfordert ein Änderungsantrag des Auftraggebers eine umfangreiche Überprüfung, so kann der erforderliche Aufwand von RITS berechnet werden.
- 4.3. Die im Rahmen einer Änderung erforderlichen vertraglichen Anpassungen der vereinbarten Bedingungen und Leistungen werden in einer zusätzlichen Auftragsbestätigung festgelegt.

5. Preise, Steuern und Gebühren

- 5.1. Alle Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer. Sie gelten nur für den vorliegenden Auftrag. Die genannten Preise verstehen sich ab Geschäftssitz bzw. -stelle von RITS. Die Kosten von Programmträgern (z.B. Magnetbänder, Magnetplatten, Floppy Disks, Streamer Tapes, Magnetbandkassetten usw.) sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 5.2. Dienstleistungen werden nach den im Anbot bzw. in der Auftragsbestätigung enthaltenen Preisen auf Zeit- und Materialbasis oder als Fixpreis berechnet. Ein Zahlungsplan kann vereinbart werden und wird in der Auftragsbestätigung/im Vertrag ausgewiesen.
- 5.3. Im Anbot angegebene Schätzpreise für Dienstleistungen auf Zeit- und Materialbasis sind unverbindlich. Die einer Schätzung zugrundeliegenden Mengenansätze beruhen auf einer nach bestem Wissen durchgeführten Bewertung des Leistungsumfanges. Falls RITS im Verlaufe der Leistungserbringung feststellt, dass die Mengenansätze überschritten werden, wird sie den Auftraggeber davon unverzüglich benachrichtigen. Bis zur Vorlage einer schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers wird RITS die dem Schätzpreis zugrundeliegenden Mengenansätze nicht überschreiten.
- 5.4. Die Umsatzsteuer wird gesondert mit dem zur Zeit der Leistung geltenden Umsatzsteuersatz in Rechnung gestellt. Werden im Zusammenhang mit dem Abschluss und der Durchführung eines Vertrages Abgaben erhoben, trägt diese der Auftraggeber.

6. Liefertermin

- 6.1. RITS ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten.
- 6.2. Die angestrebten Erfüllungstermine können nur dann eingehalten werden, wenn der Auftraggeber zu den von RITS 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.
- 6.3. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zu Verfügung gestellte Unterlagen entstehen, sind von RITS nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug von RITS führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Auftraggeber.
- 6.4. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten bzw. Programme umfassen, ist RITS berechtigt, Teillieferungen durchzuführen bzw. Teilrechnungen zu legen.

7. Personal

- 7.1. Die Vertragspartner benennen jeweils einen sachkundigen Ansprechpartner zur gegenseitigen Abstimmung und Klärung aller Fragen, die sich im Verlauf der Leistungserbringung ergeben.
- 7.2. Die Vertragspartner sind während der Leistungserbringung für die Beaufsichtigung, Steuerung und Kontrolle ihrer jeweils eingesetzten eigenen Mitarbeiter verantwortlich
- 7.3. RITS wird sich bemühen, bei der Einteilung ihrer Mitarbeiter besondere Wünsche des Auftraggebers zu berücksichtigen. RITS ist beim Einsatz ihrer Mitarbeiter nicht eingeschränkt.

8. Sub-Aufträge

- 8.1. RITS kann Dienstleistungen an von ihr ausgewählte unabhängige Sub-Auftragnehmer vergeben.
- 8.2. Die in den vorliegenden AGB enthaltenen Bedingungen für das RITS-Personal gelten in gleichem Umfang auch für das Personal des Sub-Auftragnehmers.

9. Zahlung

- 9.1. Die von RITS gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 10 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar, sofern kein anderes Zahlungsziel vereinbart wird. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen.
- 9.2. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (z.B. Programme und/oder Schulungen, Realisierungen in Teilschritten) umfassen, ist RITS berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch RITS. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigt RITS, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im banküblichen Ausmaß verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist RITS berechtigt, Terminverlust nach entsprechenden Mahnungen in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzente fällig zustellen. Der Ersatz sämtlicher Mahn- und Inkassospesen gilt als vereinbart. Zudem wird ab der zweiten Mahnstufe eine Mahngebühr von 25,- € zur Verrechnung gebracht.
- 9.3. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten.
- 9.4. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt mit eigenen Forderungen gegen Forderungen von RITS aufzurechnen.
- 9.5. Die gelieferte Ware bleibt bis zur restlosen Bezahlung (einschließlich Zinsen und Kosten) im Eigentum von RITS.

10. Urheberrecht und Nutzung

- 10.1. Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen RITS bzw. deren Lizenzgebern zu. Der Auftraggeber erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden.
Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch den Auftraggeber ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. 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 von RITS zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.
- 10.2. 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 mitübertragen werden.
- 10.3. Sollte für die Herstellung von Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Auftraggeber gegen Kostenvergütung bei RITS zu beauftragen. Kommt RITS 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.

11. Rücktrittsrecht

- 11.1. Für den Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit aus alleiniger Verschulden oder rechtswidrigem Handeln von RITS 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.
- 11.2. Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperrn sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit von RITS liegen, entbinden RITS von der Lieferverpflichtung bzw. gestatten ihm eine Neufestsetzung der

vereinbarten Lieferzeit.

- 11.3. Stornierungen durch den Auftraggeber sind nur mit schriftlicher Zustimmung von RITS möglich. Ist RITS mit einem Storno einverstanden, so hat sie 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.

11.4.

12. Gewährleistung, Wartung, Änderungen

- 12.1. RITS gewährleistet, dass die vom Auftraggeber bestellten Leistungsmerkmale erfüllt sind und dem Leistungsumfang entsprechen. RITS wird Gewährleistungsmängel, die vom Auftraggeber in schriftlicher Form gemeldet wurden, beseitigen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate ab Fertigstellungsdatum.
- 12.2. Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie unverzüglich nach Lieferung der vereinbarten Leistung bzw. bei Individualsoftware nach Programmabnahme gemäß Pkt. 2.4. schriftlich dokumentiert erfolgen. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Auftraggeber RITS alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht.
- 12.3. Korrekturen und Ergänzungen, die sich bis zur Übergabe der vereinbarten Leistung aufgrund organisatorischer und programmtechnischer Mängel, welche von RITS zu vertreten sind, als notwendig erweisen, werden kostenlos von RITS durchgeführt.
- 12.4. Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Auftraggeber zu vertreten sind sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden von RITS gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe von RITS selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.
- 12.5. Ferner übernimmt RITS 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.
- 12.6. Für Programme, die durch eigene Programmierer des Auftraggebers bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch RITS.
- 12.7. Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen für Schäden, die durch Dritte durchgeführte Nachbesserungs- oder sonstige Arbeiten ohne Genehmigung von RITS, durch falsche Bedienung oder Handhabung, oder durch höhere Gewalt oder Umwelteinflüsse verursacht werden.
- 12.8. 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.

13. Haftung

RITS haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, betragsmäßig soweit gesetzlich zulässig auf den jährlichen Auftragswert begrenzt. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit sowie für Folgeschäden ist ausgeschlossen.

14. Loyalität

Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern bzw. Leihpersonal, 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, eine Konventionalstrafe in der Höhe eines Jahresgehaltes des Mitarbeiters (bzw. von 100.000 € bei Leihpersonal) zu zahlen.

15. Datenschutz, Geheimhaltung

RITS verpflichtet sich zur Einhaltung der zwingenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen (insbes. DSGVO, DSG 2018, etc.).

16. Sonstiges

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieses Vertrages nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahe kommt.

17. Schlussbestimmungen

Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten 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 von RITS 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.