

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN VON PH-DEVELOPMENT FÜR PROGRAMMIERUNG UND WARTUNG

TEIL I ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1. Geltungsbereich

Die vorliegenden AGB gelten für sämtliche Leistungen der Firma PH-DEVELOPMENT mit Ausnahme der Überlassung und Lizenzierung von Software.

Jede Leistungserbringung durch PH-DEVELOPMENT ist im Regelfall schriftlich zu beauftragen und unterliegt, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart wurde, zur Gänze den vorliegenden AGB.

2. Entgelt

Das Entgelt für Leistungen der Firma PH-DEVELOPMENT ergibt sich aus der jeweiligen schriftlichen Beauftragung. Soweit im Einzelfall nichts Abweichendes vereinbart wurde, wird das Entgelt nach dem geschätzten Aufwand aus dem Angebot verrechnet. Bei Mehraufwänden kann von PH-DEVELOPMENT nach den Grundsätzen von „time & material“ das Entgelt angepasst werden, wenn PH-DEVELOPMENT aus von dem/der Auftraggeber/in zu vertretenden Gründen bei der Leistungserbringung einen erhöhten Aufwand aufbringen muss. Soweit keine Vereinbarung getroffen wurde, gebührt PH-DEVELOPMENT ein angemessenes Entgelt. Alle Zahlungen sind binnen 14 Tagen nach Abschluss der Leistung ohne Abzug fällig. Kommt der/die Auftraggeber/in mit Zahlungen in Verzug, sind Verzugszinsen ab Fälligkeit, in Höhe von 10 Prozentpunkten per anno über dem jeweiligen Basiszinssatz zu zahlen.

Das Recht zur Aufrechnung ist ausgeschlossen.

Die gesamte Software und alle Erweiterungen bleiben im geistigen Eigentum von PH-DEVELOPMENT.

3. Gewährleistung und Haftung

Für Dienstleistungen und die gesamte Software leistet PH-DEVELOPMENT Gewähr, dass diese die gewöhnlich vorausgesetzten und ausdrücklich vereinbarten Eigenschaften, laut Vertrag bzw. Angebot, erfüllen. Weitere Gewährleistungen werden nicht übernommen.

Im Falle von gewährleistungspflichtigen Mängeln ist PH-DEVELOPMENT zur Behebung oder Verbesserung innerhalb angemessener Frist verpflichtet; soweit diese Maßnahmen nicht geeignet sind, den Mangel zu beseitigen. Wenn Verbesserungsversuche über einen Zeitraum von einer halben Vertragsperiode fehlschlagen, ist der/die Auftraggeber/in berechtigt das Entgelt zu mindern oder – im Falle von wesentlichen Mängeln – vom Vertrag zurückzutreten. 6 Monate nach Dienstleistungserbringung muss der/die Auftraggeber/in nachweisen, dass die Dienstleistung fehlerhaft war, dass also der Mangel bereits zu diesem Zeitpunkt zumindest dem Grunde nach vorhanden war. Eine Preisminderung ist mangels abweichender Vereinbarung im Einzelfall nur in angemessener Höhe, jedoch bis maximal 30% des vereinbarten Entgelts möglich.

Für von PH-DEVELOPMENT gelieferte Komponenten Dritter, wie beispielsweise Standardhardware Komponenten, wird keine Gewähr geleistet. PH-DEVELOPMENT wird jedoch allfällige Gewährleistungsrechte gegenüber den Herstellern an den/die Auftraggeber/in abtreten.

Der/Die Auftraggeber/in verliert sämtliche Ansprüche auf Gewährleistung, wenn die Software eigenmächtig geändert oder bearbeitet wurde.

Die Gewährleistungsfrist für Ansprüche des/der Auftraggeber/in aus der Verletzung der Gewährleistung dieses Punktes 3 läuft bis zum Ablauf von 12 Monaten ab dem Tag der Dienstleistungserfüllung. Dass eine Fehlfunktion auf einen Mangel zurückzuführen ist, hat der/die Auftraggeber/in zu beweisen. Während der Gewährleistungsfrist auftretende Mängel sind von dem/der Auftraggeber/in bei sonstigem Verlust der Gewährleistungsbeihilfe umgehend schriftlich anzuzeigen.

Für Schäden des/der Auftraggeber/in die von PH-DEVELOPMENT vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, haftet PH-DEVELOPMENT unbeschränkt nach den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit wird ausgeschlossen. Im Übrigen wird die Haftung von PH-DEVELOPMENT insgesamt auf einen Betrag von maximal 50% des vereinbarten Entgelts beschränkt.

TEIL II: PROJEKTLEISTUNGEN

4. Gegenstand

Alle Projektleistungen, wie beispielsweise die Installation von Software, die Parametrisierung von Software, die Individualprogrammierung von Software, jede Art von Beratung und Schulungen sind separat schriftlich zu vereinbaren.

5. Allgemeine Grundsätze

Für Projektleistungen ist tunlichst ein detaillierter Projektplan, der unter anderem Ziele für den Fortschritt und die Struktur des Projektmanagements enthält, auszuarbeiten. Soweit ein solcher bei Vertragsabschluss nicht vorliegt, werden sich die Parteien in Treu und Glauben diesbezüglich ins Einvernehmen setzen. Sollte eine Einigung nicht zustande kommen, so ist PH-DEVELOPMENT verpflichtet, das Projektmanagement nach pflichtgemäßem Ermessen zu organisieren. Die Parteien werden im Rahmen der Projektorganisation den Vertragsgegenstand betreffende wichtige Informationen laufend austauschen. Sobald einer der Parteien Umstände erkennbar werden, die eine vertragsgemäße Erfüllung der Vereinbarung in Frage stellen könnten, ist der Vertragspartner unverzüglich schriftlich über diese Umstände und allfällige von ihm zu ergreifende Maßnahmen zu benachrichtigen. Die Parteien werden sich gegenseitig bei der Umsetzung der Leistungen unterstützen und einander sämtliche notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen.

Dienstleistungen betreffend Serverstruktur werden von PH-DEVELOPMENT nur durchgeführt, wenn die Beauftragung dieser schriftlich erfolgt. Dienstleistungen betreffend Serverstruktur sind nicht im Softwarepreis enthalten und werden gesondert nach dem tatsächlichen Zeitaufwand verrechnet; soweit im Einzelfall nichts Abweichendes schriftlich vereinbart wurde. Es gilt der Grundsatz, dass bei kundenseitiger Serverstruktur der Auftraggeber/in für die Wartung und Funktionalität des Servers verantwortlich ist. Die Mindestanforderungen sind nachfolgend aufgelistet:

- Unbedingt erforderliches Betriebssystem: Mind. Windows 10 Pro (empfohlen ab Windows Server 2019)
- Mind. 8GB RAM
- Minimum 2 Kerne Prozessoren
- Minimum 200GB SSD Festplattenspeicher
- Empfohlen wird eine Gbit Netzwerkleitung

Bei Nichterfüllung der Mindestanforderungen übernimmt PH-Development keine Haftung für Funktionalität und Stabilität des Systems. Sollten sich dadurch Mehraufwände für PH-Development ergeben, so werden diese entgeltlich nach tatsächlichem Zeitaufwand in Rechnung gestellt.

Nachträgliche Änderungen des Leistungsumfanges sind schriftlich zu vereinbaren, und erfordern eine gesonderte Einschätzung des Entgelts.

Projektleistungen werden von PH-DEVELOPMENT in Übereinstimmung mit den vereinbarten Spezifikationen mit ausreichend qualifiziertem Personal nach den branchenüblichen Standards erbracht.

Dienstleistungen, wie insbesondere Parametrisierungen, Individualprogrammierungen und Konzepte, sind von dem/der Auftraggeber/in schriftlich zu bestätigen, sobald die Abnahmebereitschaft von PH-DEVELOPMENT verkündet wird. Eine Verweigerung der Abnahme ist nur bei wesentlichen Mängeln zulässig. Soweit eine Dienstleistung trotz Vorliegens der Voraussetzungen nicht innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Verkündung der Abnahmebereitschaft abgenommen wird, gilt sie unwiderruflich als abgenommen. Mangelhafte Dienstleistungen sind unmittelbar während der Durchführung der Abnahme zu rügen; im Übrigen findet § 377 UGB Anwendung.

Die Parteien verpflichten sich zur Geheimhaltung aller in Ausführung des Auftrages bei einer der Parteien oder aus IT-Systemen oder sonstigen Unterlagen einer Partei erlangten Informationen, sofern die andere Partei nicht in einem bestimmten Fall schriftlich von dieser Verpflichtung entbindet oder die Informationen nicht öffentlich bekannt sind. Überdies verpflichten sich die Parteien, bei sonstiger Schadensersatzpflicht, für den Fall, dass sie sich zur Erbringung ihrer Leistungen anderer Personen bedienen, diese Verschwiegenheitspflicht auch allen anderen von ihnen zur Erbringung der Leistung herangezogenen Personen schriftlich zu überbinden. Die Parteien werden sämtliche gesetzliche Verschwiegenheitspflichten einhalten und nur solche Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen einsetzen, die zur Geheimhaltung ausdrücklich schriftlich verpflichtet wurden.

6. Beratung und Konzepterstellung

Die Ausarbeitung individueller Organisationskonzepte oder Analysen erfolgt nach Art und Umfang der durch den/die Auftraggeber/in vollständig zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxisgerechte Textdaten sowie Testmöglichkeiten in ausreichendem Ausmaß, die der/die Auftraggeber/in zeitgerecht, in der Normalarbeitszeit und auf ihre Kosten zur Verfügung stellt. PH-DEVELOPMENT bietet gesondert Einschulungen für die Anwendung der Software an, welche von dem/der Auftraggeber/in entgeltlich in Anspruch genommen werden können. Die Nutzung der Testumgebung in einem Echtbetrieb ist dem/der Auftraggeber/in untersagt; der/die Auftraggeber/in haftet für im Zuge dessen etwaige aufgetretene Schäden.

Individuelle Organisationskonzepte oder Analysen sind im Zuge einer Abnahme von dem/der Auftraggeber/in in eigener Verantwortung auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und abzuzeichnen.

7. Softwareerstellung

Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung, die PH-DEVELOPMENT gegen Kostenberechnung aufgrund der zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet bzw. der/die Auftraggeber/in zur Verfügung stellt. Diese Leistungsbeschreibung ist von dem/der Auftraggeber/in auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und mit seinem/ihrer Zustimmungsvermerk zu versehen. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten Termin- und Entgeltvereinbarungen führen.

Soweit nichts Abweichendes vereinbart wird, erhält der/die Auftraggeber/in an Individualprogrammierungen ein einfaches Nutzungsrecht gemäß den AGB für die Überlassung und Lizenzierung von Software.

Zusatzanpassungen und -erweiterungen der Standardsoftware sind nicht im Leistungsumfang erhalten, und fallen daher unter den Gegenstand Softwareerstellung. Zusatzanpassungen und -erweiterungen sind schriftlich festzuhalten und bei Auslieferung vom Auftraggeber/ der Auftraggeberin schriftlich abzunehmen. (siehe dazu auch Teil II Projektleistungen – Allgemeine Grundsätze)

TEIL III: SOFTWARE WARTUNG

8. Gegenstand

Alle Wartungsleistungen sind separat zu vereinbaren. Der/Die Auftraggeber/in ist verpflichtet, (zumindest) einen internen Ansprechpartner für Störungen oder Anwendungsfragen zu benennen, der als „single point of contact“ sowohl für die Mitarbeiter/innen des/der Auftraggeber/in als auch für PH-DEVELOPMENT fungiert. Wartungsleistungen umfassen mangels gegenteiliger Absprache ausschließlich der folgenden Bereiche:

- (i) Die Beseitigung von Softwarefehlern;
- (ii) Die Zurverfügungstellung und Implementierung von Patches und Bugfixes;
- (iii) Die Zurverfügungstellung und Implementierung von Updates und Upgrades;

Andere Leistungen zählen nicht zum Vertragsinhalt und werden von PH-DEVELOPMENT nur im Falle einer separaten Beauftragung zu von den Parteien vereinbarenden Bedingungen übernommen; zu diesen nicht im Leistungsumfang enthaltenen Bereichen zählen insbesondere die Installation von Software, Schulungen, individuelle Weiterentwicklungen soweit diese nicht der Fehlerbehebung dienen, Bearbeitungen zum Zweck der Anpassung an neue Hard- oder Software, Datensicherungsmaßnahmen, die Beseitigung von Malware (Viren, Trojaner und dergleichen) sowie Maßnahmen im Zusammenhang mit unerwünschter elektronischer Post („Spam-Bekämpfung“). Keinesfalls umfasst sind auch die Wartung von Drittsoftware oder Hardware sowie die Behebung von Problemen, die auf eine nicht ordnungsgemäß gewartete Systemumgebung von dem/der Auftraggeber/in zurückzuführen sind oder die nicht reproduzierbar sind.

Der/Die Auftraggeber/in gewährt dem Wartungspersonal von PH-DEVELOPMENT Zugang zu ihren IT-Systemen und stellt die für die Störungsbehebung notwendige Rechnerzeit auf dem eigenen System zur Verfügung. Der/Die Auftraggeber/in wird weiters dafür sorgen, dass PH-DEVELOPMENT die zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen notwendige Infrastruktur, wie insbesondere die erforderlichen technischen Einrichtungen, Strom, Telefon, und Datenübertragungsleitungen kostenlos zur Verfügung steht.

Der/Die Auftraggeber/in ist für eine laufende, ordnungsgemäße Datensicherung verantwortlich; diese Verpflichtung erstreckt sich sowohl auf eine allgemeine Datensicherung im branchenüblichen Umfang als auch auf eine spezielle Sicherung von Daten, die sich auf Rechnern befinden, bevor an diesen Wartungsmaßnahmen von PH-DEVELOPMENT vorgenommen werden. Für einen allfälligen Datenverlust steht PH-DEVELOPMENT nur ein, soweit der/die Auftraggeber/in ihren Verpflichtungen zur Datensicherung nachweislich vollständig nachgekommen ist.

9. Fehlerbehebung

PH-DEVELOPMENT verpflichtet sich alle von dem/der Auftraggeber/in ordnungsgemäß angezeigten Fehler der Software in Übereinstimmung mit dem Punkt 5. zu beseitigen; als Fehler in diesem Sinne gelten alle Störungen der Software die als grober Mangel zu qualifizieren wären. Nicht als Fehler, deren Behebung von der vorliegenden Vereinbarung umfasst sind, gelten Störungen der Software, welche die Folge einer eigenmächtigen Änderung oder Bearbeitung sowie Fehlanwendungen der Software durch den/die Auftraggeber/in sind.

Zum Zweck der Fehlerbehebung wird PH-DEVELOPMENT

- (i) einen gegen Missbrauch gesicherten Fernwartungszugang einrichten und während der Laufzeit dieser Vereinbarung aufrechterhalten,

- (ii) einen Helpdesk einrichten und diesen, in wesentlicher unveränderter Kapazität, während der Laufzeit dieser Vereinbarung aufrechterhalten und
- (iii) dafür Sorge tragen, dass für die Behebung von Fehlern ein entsprechend personell ausgerüstetes, kompetentes Team von Servicefachkräften zur Verfügung steht. Es wird vereinbart, dass Fehlermeldungen während der Kernzeiten von Montag bis Donnerstag von 09:00 bis 12:00 und von 13:00 bis 16:00 und am Freitag von 9:00-12:00 entgegengenommen werden, sofern keine gesonderten Zeiten vereinbart wurden.

Soweit ein Fehler auftritt, verpflichtet sich der/die Auftraggeber/in unverzüglich über den internen Ansprechpartner eine konkrete, nachvollziehbare und genaue Fehlermeldung zu geben, die all jene Informationen zu beinhalten hat, die PH-DEVELOPMENT in die Lage versetzen, die Fehlerursache einzugrenzen und Strategien zur Fehlerbehebung festzulegen. Dazu zählen insbesondere Informationen über die Art des Fehlers sowie der Vorgehensweise für das Auftreten, die Beschreibung des Systemzustandes bei Auftreten des Fehlers, die durch den Fehler betroffenen Komponenten sowie die Häufigkeit des Auftretens der Störung. Die Fehlermeldung muss immer explizit und genau schriftlich, per E-Mail, übermittelt werden, damit eine lückenlose Fehlerbehebung möglich ist. Soweit möglich, sind dabei weitere Informationen (Screenshots, Fehlerprotokolle etc.) beizuschließen. Bei schwerwiegenden Störungen kann auch der telefonische Support kontaktiert werden.

Die Parteien vereinbaren, dass die Fehlerbehebung soweit möglich über den Helpdesk, per E-Mail oder im Wege der Fernwartung durchgeführt werden soll. Soweit ein Fehler auf diese Weise nicht oder nicht in angemessener Zeit behebbar ist, verpflichtet sich PH-DEVELOPMENT die Fehlerbehebung am Aufstellungsort jenes Rechners, auf dem der betroffene Teil der Software installiert ist, durchzuführen, wodurch jedoch ein Entgeltbeitrag entstehen kann. Sollte der/die Auftraggeber/in eine Fehlerbehebung vor Ort verlangen, obwohl die Behebung telefonisch, per E-Mail oder im Wege der Fernwartung möglich gewesen wäre, so trägt er/sie die Kosten des Serviceteams zu Standardsätzen. Soweit PH-DEVELOPMENT aufgrund unrichtiger Fehlermeldungen sowie falscher Anwendung der Software Kosten im Zusammenhang mit der Fernwartung oder der Wartung vor Ort entstehen, sind diese nach den Standardsätzen von PH-DEVELOPMENT abzurechnen.

PH-DEVELOPMENT verpflichtet sich, jede Fehlerbehebung unter Einhaltung der folgenden Reaktionszeiten zu beginnen: Fehler der Klasse 1 sind unverzüglich, spätestens jedoch 24 Stunden nach Fehlermeldung, Fehler der Klasse 2 spätestens 4 Tage nach Fehlermeldung, Fehler der Klasse 3 spätestens 7 Tage nach Fehlermeldung und Fehler der Klasse 4 spätestens 14 Tage nach Fehlermeldung.

10. Updates und Upgrades

PH-DEVELOPMENT wird dem/der Auftraggeber/in sämtliche allgemein frei gegebenen Updates, Upgrades, Patches und Bugfixes zur Verfügung stellen und auf den IT-Systemen des/der Auftraggeber/in installieren.

Der/Die Auftraggeber/in ist in der Entscheidung, ob die unter diese Bestimmung fallenden Programmteile oder neuen Versionen installiert werden, vollkommen frei; soweit der/die Auftraggeber/in die Verwendung eines Updates, Upgrades, Patches oder Bugfixes ablehnt, verliert sie ihren Anspruch auf Behebung jener Fehler, die durch diese korrigiert worden wären. Die Parteien vereinbaren, dass ältere Programmversionen nur über einen Zeitraum von 12 Monaten verpflichtend von PH-DEVELOPMENT zu servicieren sind; nach Ablauf dieser Frist endet der Wartungsvertrag durch schriftliche Erklärung einer der Parteien, soweit PH-DEVELOPMENT erklärt, die Pflege der entsprechenden Version nicht fortsetzen zu wollen. Der/Die Auftraggeber/in hat immer nur Anspruch auf Servicierung einer Version der Software.

11. Fehlerklassen

Die Parteien vereinbaren die unten angeführten Fehlerklassen für die Klassifikation von Fehlern der Software:

Klasse 1 – Kritisch

Die Nutzung der Software ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf wesentliche Funktionen und/oder die Sicherheit der Software; die Software kann nicht weiterverwendet werden.

Klasse 2 – Schwer

Die zweckmäßige Nutzung der Software ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf Funktionen und/oder die Sicherheit der Software, lässt aber eine Weiterverwendung der Software zu.

Klasse 3 – Leicht

Die zweckmäßige Nutzung der Software ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Software und lässt eine weitere Verwendung der Software mit nur geringen Einschränkungen zu.

Klasse 4 – Unerheblich

Die zweckmäßige Nutzung der Software ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur unerheblichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Software. Die Nutzung der Software bleibt uneingeschränkt möglich.

12. Dauer

Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden Wartungsvereinbarungen auf die Dauer von einem Jahr nach Inkrafttreten abgeschlossen; sie verlängern sich für jeweils ein weiteres Jahr, soweit nicht eine der Parteien die Kündigung der Vereinbarung unter Einhaltung einer Frist von 1 Monat zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres schriftlich erklärt.

Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere jeder beharrliche und wesentliche Verstoß einer Vertragspartei gegen Bestimmungen dieser Vereinbarung, sofern trotz vorheriger schriftlicher Aufforderung durch die kündigende Vertragspartei der vertragsgemäße Zustand nicht innerhalb einer angemessenen Frist hergestellt wird. Die Terminsetzung und die Auflösungserklärung haben jeweils mittels eingeschriebenen Briefs zu erfolgen. Als wichtiger Grund gilt (ohne die Notwendigkeit einer Nachfristsetzung) auch die Eröffnung eines Konkurs- oder Ausgleichsverfahrens gegen eine Vertragspartei oder die Abweisung eines solchen Verfahrens mangels Masse.

TEIL IV: Schlussbestimmungen

Auf die gegenständlichen AGB kommt ausschließlich österreichisches Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts, zur Anwendung.

Allfällige Rechtsgeschäftsgebühren werden von dem/der Auftraggeber/in getragen.

Rechtsstreitigkeiten, die sich aus Vereinbarungen ergeben, die auf Basis dieser AGB abgeschlossen wurden, einschließlich der Frage des Zustandekommens, der Gültigkeit, der Auflösung oder Nichtigkeit, unterliegen der ausschließlichen Gerichtsbarkeit des Handelsgerichts Wien.

Die Geltung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des/der Auftraggeber/in ist ausgeschlossen.

Änderungen von auf Basis dieser AGB abgeschlossenen Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Vereinbarungen auf Basis dieser AGB sind abschließend.

Sollten sich eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB als gänzlich oder teilweise unwirksam herausstellen, oder sich eine Regelungslücke ergeben, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser AGB nicht berührt. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, an Stelle der unwirksamen Bestimmung oder zur

Ausfüllung der Regelungslücke eine wirksame, dem beabsichtigten Inhalt dieser AGB möglichst nahekommende Regelung zu vereinbaren.

Stand: 1. Januar 2021