

# **AGB für die Websitegestaltung**

## **Fa. Computerambulanz des Berger Markus**

### **1. Gegenstand des Vertrages**

Computerambulanz des Berger Markus im folgenden „ISP“ genannt, erbringt die mit dem Kunden im einzelnen vereinbarten Leistungen im Bereich der Softwareentwicklung und/oder Website-Designgestaltung. Der Leistungsumfang ergibt sich aus der konkret vereinbarten Beauftragung, die einen integrierenden Bestandteil der Vereinbarung bildet.

Es ist nicht Gegenstand dieses Vertrages, das Hosting der erstellten Website zu regeln; ebenso wenig die Beschaffung einer Internet-Domain. Die Leistungen des ISP werden nicht

gegenüber Konsumenten im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes erbracht.

### **2. Die einzelnen Projektphasen**

#### **2.1. Entwicklungsphase**

Die Entwicklungsphase beinhaltet die Entwicklung eines grafischen und inhaltlichen Entwurfes durch den ISP im Zusammenarbeit mit dem Kunden. Die ahmenbedingungen werden vom ISP schriftlich oder elektronisch in skizzenhafter Form erstellt; der ISP ist nicht verpflichtet, den Rahmenentwurf bereits in elektronischer Form zu entwickeln oder zu präsentieren. Zu der Struktur gehört ein Verzeichnis über die hierarchische Gliederung der einzelnen Web-Seiten (Strukturbaum), ein etwaiges Konzept für die Frames, die Linkplatzierung und - soweit beauftragt - die Einbindung eines E-Mail Fensters.

Dem Kunden ist das Konzept vom ISP zur Freigabe vorzulegen. Die Freigabe hat grundsätzlich durch Unterzeichnung durch den Kunden zu erfolgen. Erfolgt nicht binnen zwei Wochen nach Vorlage eine begründete schriftliche Ablehnung durch den Kunden, gilt das Konzept als genehmigt.

#### **2.2 Bearbeitungsphase**

Nach Freigabe des Konzepts tritt die zweite Leistungsphase (Bearbeitungsphase) ein. In der Bearbeitungsphase erstellt der ISP eine Basisversion der Website (Alpha-Version) auf der Grundlage des freigegebenen Konzepts. Der Kunde kann Änderungswünsche gegenüber dem Konzept geltend machen. Diese werden berücksichtigt, sofern sie nicht einer unverhältnismäßigen Mehrarbeit bedürfen. Änderungswünsche des Kunden, die diesen Umfang überschreiten, können vom ISP gegen zusätzliches Entgelt gemäß dem vereinbarten Stundensatz berücksichtigt werden; für wesentliche Änderungswünsche gilt Pkt 4.2. Die Struktur der Website ist in der Basisversion erkennbar, und beinhaltet die wesentlichen gestalterischen Merkmale und die notwendige Grundfunktionalität.

Darunter ist insbesondere die Funktionstüchtigkeit der einzelnen Links, die die einzelnen Web-Seiten verbinden, zu verstehen. Die Basisversion der Website wird von dem ISP dem Kunden zur Freigabe vorgelegt. Erfolgt nicht innerhalb von 14 Tagen eine schriftlich begründete Ablehnung durch den Kunden, gilt die Basisversion als abgenommen.

#### **2.3 Fertigstellungsphase**

Die dritte Leistungsphase (die Fertigstellungsphase) tritt nach Freigabe der Basisversion ein. In der Fertigstellungsphase wird die Endversion im vereinbarten Leistungsumfang laut Beauftragung fertig gestellt. Änderungswünsche des Kunden gegenüber der Alpha-Version werden berücksichtigt, sofern sie nicht einer Mehrarbeit bedürfen. Änderungswünsche des Kunden, die diesen Umfang überschreiten, können vom ISP gegen zusätzliches Entgelt gemäß dem vereinbarten Stundensatz berücksichtigt werden; für wesentliche Änderungen gilt Pkt. 4.2. Die fertige Version (Beta-Version) wird dem Kunden zum Zweck eines Beta-Tests zur Verfügung gestellt. Der ISP wird dem Kunden die Bereitschaft zum Beginn des Beta-Tests, spätestens drei Arbeitstage vorher, mitteilen; die Dauer des Beta-Tests ergibt sich aus dem Auftrag. Der ISP wird dem Kunden weiters eine notwendige Dokumentation für den Beta-Test zur Verfügung stellen und den Kunden soweit nötig bzw. im Umfang wie in der Beauftragung vereinbart einweisen. In Form eines Probetriebs hat der Beta-Test durch den Kunden zu erfolgen; der Kunde hat hierbei die Funktionsfähigkeit, Sicherheit und Betriebstüchtigkeit des Systems zu prüfen. Der Kunde hat über alle Ergebnisse und Mängel im Zuge des Beta-Tests Aufzeichnungen zu führen und dem ISP Mängel bei sonstigem Anspruchsverlust, außer für Mängel, die auch bei sorgfältigem Testen nicht erkennbar gewesen wären, – konkret und schriftlich zu mitzuteilen (Mängelrüge); später hervorgekommene Mängel sind nach Auftreten des Mangels bei sonstigem Anspruchsverlust unverzüglich konkret und schriftlich zu rügen.

## **2.4 Endphase**

Die vierte Leistungsphase (Endphase) hat nach Abschluss des Beta-Tests zu erfolgen: die notwendigen Änderungen werden durch den ISP vorgenommen und die daraus resultierende Endversion wird dem Kunden „bereit zur Abnahme“ gemeldet und übermittelt. Gemeinsam mit der Endversion wird der ISP dem Kunden die Dokumentation übermitteln. Gegen gesondertes Entgelt und gesonderte Vereinbarung ist der ISP bereit, über die technische Dokumentation hinaus, ein Handbuch zu erstellen. Die Dokumentation ebenso wie ein Formular zur Bestätigung der erfolgten Abnahme sind grundsätzlich vom Kunden zu unterschreiben. Wenn der Kunde nicht binnen einer Woche die Endversion schriftlich begründet ablehnt, gilt diese als genehmigt.

## **3. Browserversion und Programmiersprache**

Aus der definitiven Beauftragung ergibt sich die allfällige Optimierung der Website auf eine bestimmte Browserversion oder eine bestimmte Bildschirmauflösung; ebenso, ob Bilddateien und/oder Animationen mit dem spezifizierten Browser uneingeschränkt zu betrachten sind oder ob Plug-Ins erforderlich sind. Die Wahl der Programmiersprache obliegt dem ISP, sofern nicht ausdrücklich und schriftlich in der Beauftragung anderes vereinbart wurde. Insofern übernimmt der ISP keine Gewähr, dass die gewählte Programmiersprache von Dritten weiterverwendet werden kann bzw. von Dritten, etwa Providern oder anderen Entwicklern unterstützt wird oder im Fall der Änderung von Betriebssystemen oder Hardware weiterhin die Funktionsfähigkeit gegeben ist.

## **4. Abnahme durch den Kunden**

Der Kunde ist nach der Fertigstellung der Website zu deren Abnahme und Entgeltbezahlung verpflichtet, sofern die Website den vertraglich vereinbarten Regelungen entspricht. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 (siehe Pkt 10) berechtigen den Kunden nicht, die Abnahme zu verweigern. Der ISP ist berechtigt, während der Leistungsphasen dem Kunden einzelne Bestandteile der Website zur Teilabnahme vorzulegen. Der Kunde ist zur Teilabnahme verpflichtet, sofern die betreffenden Bestandteile der Website den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Die Teilabnahme erfolgt vorbehaltlich der Funktionalität im Beta-Test.

#### **4.1. Nachträglich Bearbeitung nach Abschluss des Webprojektes**

Für eine eventuell erforderliche Nachbearbeitung steht ein Programmierer beim ISP noch für zwei Wochen nach Übermittlung der Endversion an den Kunden zur Verfügung, um Fehler zu beheben, die sich erst im Echtbetrieb zeigen.

#### **4.2. Änderungswünsche des Kunden**

Bei allfälligen Änderungswünschen des Kunden gegenüber einer bereits abgeschlossenen Leistungsphase oder gegenüber erfolgten Teilabnahmen werden die Kundenwünsche vom ISP auf ihre Auswirkungen auf Qualität, Preise und Termine überprüft. Der ISP entscheidet, ob es sich um eine wesentliche Änderung handelt, die zu einem Nachtragsanbot führt oder um eine unwesentliche Änderung, die im Fall ihrer Durchführung nach Stundensatz für den Mehraufwand verrechnet wird. Der Aufwand für die Prüfungen kann vom ISP in Rechnung gestellt werden (gemäß dem vereinbarten Stundensatz). Für wesentliche Änderungen gilt: wenn der Änderungswunsch durchführbar ist, wird der ISP dem Kunden ein Änderungsangebot übermitteln; bis zur Annahme des Änderungsangebots durch den Kunden wird das Projekt nach den alten Vorgaben fortgeführt.

### **5. Schulung und Wartung**

#### **5.1. Schulung**

Von dem Kunden ausgewählte Mitarbeiter werden vom ISP, sofern vereinbart, in die Bedienung auf Anforderung gegen gesondertes Entgelt (Stundensatz) eingeführt. Da die Auswahl der zur Einschulung geeigneten Mitarbeiter Sache des Kunden ist, kann der ISP für den Erfolg der Schulung keine Gewähr übernehmen.

#### **5.2. Wartung**

Darüber hinausgehende Einschulungen sowie allenfalls gewünschte Aktualisierungen, Änderungen, Erweiterungen bzw eine fortlaufende Wartung etc, sind jeweils eigens zu vereinbaren. Der ISP ist, sofern nichts anderes vereinbart, nicht verpflichtet, derartige Aufträge anzunehmen. Will der ISP eine Beauftragung ablehnen, hat er dies dem Kunden unverzüglich mitzuteilen. Der ISP erklärt sich allerdings schon jetzt zur Übernahme von Aufträgen zur weiteren Einschulung in zumutbarem Umfang während der Dauer von sechs Monaten nach Übermittlung der Finalversion bereit.

Bei einer zusätzlichen Vereinbarung über die Wartung der Website des Kunden werden Texte, Grafiken und andere Dateien nach deren Aktualisierung in dem Format gespeichert, in dem vergleichbare Daten der bestehenden Website abgespeichert sind, es sei denn, der Kunde gibt eine abweichende Formatierung ausdrücklich vor und trägt

den diesbezüglichen Mehraufwand nach dem vereinbarten Stundensatz. Der Kunde hat dem ISP jedenfalls, alle, neu in die Website einzubindenden Inhalte zur Verfügung zu stellen und ist für die Herstellung und den Inhalt dieser Inhalte allein verantwortlich. Die Bestimmungen von Punkt 6. gelten im Fall einer Wartungsvereinbarung sinngemäß. Für Wartungsarbeiten, Änderungen und Aktualisierungen gelten die Bestimmungen von Punkt 5 zu den verschiedenen Leistungsphasen und zur Abnahme sinngemäß. Der ISP ist nicht zu einer Aktualisierung der Website des Kunden verpflichtet, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

## **6. Verzug und Rücksicht**

Die geplanten Fertigstellungstermine für die einzelnen Phasen ergeben sich aus der konkreten Beauftragung. Die Fertigstellungsfrist verlängert sich jedenfalls um Zeiträume, die aufgrund unterlassener Mitwirkung durch den Kunden verstreichen. Wenn ein Fertigstellungstermin vereinbart wird, ist dieser Termin für den ISP nicht verbindlich, sofern er aus Gründen nicht eingehalten werden kann, die der ISP nicht zu vertreten hat. Der Kunde muss dem ISP mittels eingeschriebenem Brief eine Mahnung übersenden, wenn eine der Leistungsphasen nicht termingerecht fertiggestellt wird. Ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ist nur nach Androhung des Rücktritts und Setzung einer angemessenen Nachfrist von mindestens vier Wochen mittels eingeschriebenem Brief zulässig. Der Kunde ist nur zum Rücktritt berechtigt, wenn die Überschreitung des Fertigstellungstermins nicht auf nachträgliche Änderungswünsche oder das Unterlassen der erforderlichen Mitwirkung des Kunden oder sonst vom Kunden zu vertretende Umstände zurückzuführen ist.

## **7. Obliegenheiten des Kunden**

Zur erforderlichen Mitwirkung ist der Kunde unentgeltlich verpflichtet. Für die organisatorischen Rahmenbedingungen zur Erfüllung des Auftrages hat der Kunde zu sorgen, sodass ein möglichst ungestörtes, dem raschen Fortgang der Konzeptions-, Entwurfs- und Ausführungsarbeiten förderliches Arbeiten möglich ist. Es ist Aufgabe des Kunden, dass auch ohne ausdrückliche Aufforderung durch den ISP alle für die Erfüllung des Auftrages notwendigen Unterlagen und Informationen zeitgerecht vorgelegt werden und der ISP von allen Vorgängen und Umständen in Kenntnis gesetzt wird, die für die Ausführung des Auftrags von Bedeutung sind. Dies gilt auch für alle Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Auftragserfüllung bekannt werden. Der Kunde hat dem ISP, im erforderlichen Ausmaß, unentgeltlich Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen (Fernwartungszugang zu Hard- und Software) sowie durch Mitwirkung an Spezifikationen, Tests, Abnahmen, etc. zur Verfügung zu stellen und den ISP durch die Bereitstellung von Mitarbeitern zu unterstützen. Jedenfalls hat der Kunde einen Projektleiter zu nennen, der zur Abgabe aller Erklärungen, insbesondere zur Abnahme, ermächtigt und bevollmächtigt ist. Während der erforderlichen Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und allein zu entscheiden. Der Kunde stellt ferner gegebenenfalls erforderliche Testdaten sowie alle Texte und sonstige Inhalte (zB

Logos), die eingesetzt werden sollen, zur Verfügung. Erfolgt die Zurverfügungstellung nicht in elektronischer Weise, ist der ISP berechtigt, dem Kunden ein, für die Digitalisierung notwendiges zusätzliches Entgelt - nach dem vereinbarten Stundensatz - sowie allfällige Barauslagen, in Rechnung zu stellen. Die Form, in der der Kunde dem ISP die einzubindenden Texte, Bilder, Graphiken, Logos, Tabellen, etc zur Verfügung zu stellen hat, ergibt sich aus der konkreten Beauftragung. Der Kunde wird dem ISP die Titel (Titles) der einzelnen Web-Seiten, einige Schlüsselworte (Keywords) zu jeder Seite und jeweils eine Beschreibung (Description) der einzelnen Web-Seiten zur Verfügung stellen, damit Titles, Keywords und Descriptions mittels Meta-Tags in den Quellcode der einzelnen HTML-Seiten integriert werden können, sofern dies eigens beauftragt worden ist. Die Einrichtung und Nutzung der Schnittstellen der von dem ISP angebotenen Komponenten gemäß Schnittstellenbeschreibung obliegt dem Kunden. Der ISP ist nicht verpflichtet, beigestellte Elemente, insbesondere auch Inhalte des Kunden, auf ihre Übereinstimmung mit Rechtsvorschriften zu prüfen, kann jedoch die Verarbeitung dieser Inhalte bei Verdacht von Verletzungen verweigern. Sofern Eingaben bzw eine Programmbedienung durch den Kunden erfolgen, ist pro Nutzer ein eigener User mit einem eigenen Login-Passwort anzulegen. Der Kunde hat für eine entsprechende rechtliche Beratung und eine rechtlich einwandfreie Gestaltung alleine Sorge zu tragen und diesbezüglich den ISP vollkommen schad- und klaglos zu halten.

## **8. Urheber- und Verwertungsrechte**

Mit Zahlung des vereinbarten Entgelts räumt der ISP dem Kunden das exklusive und unbefristete Recht ein, das vom ISP entwickelte Konzept und/oder Design und/oder die vertragsgegenständlichen Softwareapplikationen, sofern der ISP selbst das Urheberrecht an diesen Softwareapplikationen hat, ausschließlich im Rahmen des Internet für eigene Zwecke zur nutzen. Jede andere, auch nur teilweise Nutzung, etwa im Bereich anderer elektronischer Medien, bedarf gesonderter Vereinbarung. Dasselbe gilt für die, auch nur teilweise Einräumung von Befugnissen an Dritte. Insbesondere ist jeder Weiterverkauf aber auch jede unentgeltliche Übertragung an Dritte ohne gesonderte Vereinbarung mit dem ISP untersagt. In die Website werden an geeigneten Stellen Hinweise auf die Urheberschaft bzw Herstellerschaft durch den ISP aufgenommen. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Hinweise ohne Zustimmung vom ISP zu entfernen. Die Elemente, die vom Kunden beigestellt werden, wie Logos, Texte, Elemente des Corporate Design etc, bleiben im Eigentum des Kunden; der ISP erwirbt keinerlei Rechte daran. Der Kunde sichert zu, über alle erforderlichen Rechte an den genannten Elementen zu verfügen und hat den ISP von allen Folgen allenfalls erfolgter Rechtsverletzungen (zB Eingriff in das Urheberrecht Dritter), hinsichtlich vom Kunden beigestellter Elemente, vollständig schad und klaglos zu halten. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Websitesoftware auch nur teilweise rück umzuwandeln (dekompilieren), es sei denn, er hat den ISP mit eingeschriebenem Brief unter Setzung einer Frist von mindestens vier Wochen aufgefordert, auf andere Weise als durch Rückumwandlung zugängliche Schnittstelleninformation bereit zu stellen. Der ISP ist durch diesen Vertrag nicht gehindert, Komponenten zu entwickeln und Dritten zur Nutzung zu überlassen, die den für den Kunden entwickelten ähnlich sind. Sollten aus der Zusammenarbeit des ISP und dem Kunden während der Abwicklung dieses Vertrages neue Erfindungen, verwertbare Ideen oder ähnliches entstehen, ist der

ISP zur alleinigen Verwertung und Nutzung des Know-hows berechtigt, sofern nicht aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen Rechte des Kunden daran bestehen. Sofern der ISP für die Programmierung eine Fremdsoftware verwendet, steht dem Kunden das Nutzungsrecht gemäß dem zugrunde liegenden Lizenzvertrag zu und der Kunde wird den ISP bei Verletzungen schad- und klaglos halten.

## **9. Gewährleistung und Haftung**

### **9.1 Haftungsbeschränkungen**

Soweit dem ISP Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden kann, haftet der ISP für die Schäden. Die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen. Die Verjährungsfrist für die Schadenersatzforderungen beträgt ein Jahr nach dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde von Schaden und Schädiger Kenntnis erlangte. Die Haftung für Datenverluste wird – unter Berücksichtigung der sonstigen Haftungsbeschränkungen – auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Anfertigung von Sicherungskopien durch den Kunden eingetreten wäre.

### **9.2. Haftungsausschluss**

Der ISP schließt jede Haftung aus, wenn die für die Beauftragung festgelegte Systemumgebung durch nicht übliche Versionsänderungen vom Kunden nicht beibehalten wird, da alle darüber hinaus gehenden Änderungen die Funktionsfähigkeit der vom ISP erstellten Website beeinträchtigen können. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass jeglicher Eingriff in die Website-Software, etwa in Form von Änderungen durch den Kunden, die Funktionalität beeinträchtigen kann. Für derartige Beeinträchtigungen übernimmt der ISP keinerlei Haftung. Für Probleme, die durch mangelhafte Ausbildung des Bedienungspersonals verursacht werden, haftet der ISP nicht, vielmehr weist dieser daraufhin, dass sich in diesem Fall die allenfalls vereinbarten Wartungskosten nach Mehraufwand (Stundensatz) erhöhen.

### **9.3 Gewährleistung**

Der ISP leistet Gewähr dafür, dass die erbrachten Leistungen nach bestem Wissen und Gewissen erbracht werden. Eigenschaftszusagen bedürfen einer ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch den ISP. Der Anspruch auf Gewährleistung besteht nur dann, wenn der Kunde Mängel unverzüglich schriftlich gerügt hat. Mängelrügen sind nur wirksam, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und schriftlich dokumentiert erfolgen. Die Gewährleistung ist auf eine Frist von sechs Monaten beschränkt; dies gilt auch dann, wenn die gesetzliche Gewährleistungsfrist allenfalls länger sein sollte. Durch gewährleistungspflichtige Arbeiten und Lieferungen wird die ursprüngliche Gewährleistungsfrist nicht verlängert. Entwürfe, Programmtestversionen oder Ähnliches werden vom Kunden gewissenhaft geprüft. Reklamationen oder Änderungen sind zu diesem Zeitpunkt schriftlich anzumelden, soweit sie bei sorgfältiger Prüfung erkennbar wären (Mängelrüge) - dies bei sonstigem Verlust von Ansprüchen. Gewährleistungspflichtige Mängel werden nach dem Ermessen vom ISP entweder durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung behoben. Wandlung oder Preisminderung werden einvernehmlich ausgeschlossen. Die Gewährleistung erlischt, wenn Reparaturen oder Änderungen von Dritten vorgenommen wurden. Gewährleistungsansprüche setzen voraus, dass der Kunde die aufgetretenen Mängel unverzüglich schriftlich und detailliert

angezeigt hat. Wenn der Kunden binnen zwei Wochen keine begründete schriftliche Mängelrüge mit Mängeln der Klasse 1 und 2 (siehe Pkt 10.) einbringt, gilt das System als abgenommen. Soweit Mängel der Klassen 1 und 2 begründet gerügt werden, ist die Website zu verbessern und nochmals zur Abnahme vorzulegen. Für Mängel der Klasse 3 und 4 (siehe Pkt 10.) gilt: Diese führen nicht dazu, dass der Kunde die Abnahme verweigern darf. Sofern derartige Mängel jedoch unverzüglich und schriftlich gerügt wurden, wird der ISP Gewähr leisten. Maßnahmen zur Gewährleistung bei Fehlern der Klasse 3: der ISP beginnt in angemessener Zeit mit der Bearbeitung des Fehlers und sorgt, soweit möglich, für eine Korrektur der Fehlerursache. Maßnahmen zur Gewährleistung bei Fehlern der Klasse 4: der ISP sorgt ohne besondere Priorität im Rahmen geplanter vorbeugender Wartung (soweit vereinbart) oder sonst nach angemessener Zeit für die Fehlerbehebung.

#### **9.4 Störungsmeldungen**

Es ist die Pflicht des Kunden, den ISP von jeglicher Unterbrechung oder Störung von vertragsgegenständlichen Leistungen bzw. hergestellten Werken unverzüglich zu informieren, um dem ISP, soweit der ISP dazu vertraglich verpflichtet ist, die Problembehebung zu ermöglichen, bevor der Kunde andere Firmen aus welchem Grund auch immer mit der Problembehebung beauftragt. Wenn der Kunde die Verständigungspflicht verletzt, übernimmt der ISP für dadurch verursachte Schäden und Aufwendungen des Kunden (z.B. Kosten einer vom Kunden beauftragten Fremdfirma) keine Haftung. Werden vom ISP bei einer Überprüfung keine vom ISP zu vertretender Fehler festgestellt, so hat der Kunde dem ISP den entstandenen Aufwand, entsprechend des im vorhinein vereinbarten Stundensatz sowie allenfalls angefallene Barauslagen, zu ersetzen.

#### **9.5 Verantwortung des Kunden für Fehler**

Wenn der Kunde, ohne die schriftliche Einwilligung vom ISP eingeholt zu haben, selbst oder ein Dritter an den Komponenten Änderungen oder Instandsetzungen vornimmt, erlöschen sofort alle Gewährleistungsansprüche des Kunden. Hilfestellung, Fehlerdiagnose sowie die Beseitigung von Fehlern und Störungen, die vom Kunden zu vertreten sind, sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden vom ISP gegen gesondertes Entgelt (Stundensatz) durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Programm Änderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Kunden selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind oder Softwarekomponenten beim Kunden durch Computerviren verseucht werden.

### **10. Definition der Fehlerklassen**

#### **10.1 Fehlerklasse A - „kritisch“:**

Die ordnungsgemäße Nutzung eines Teiles des Systems ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und / oder Sicherheit. Das sind vor allem Fehler, die eine weitere Verarbeitung ausschließen. Funktionsbezogene Beispiele: Systemstillstand ohne Wiederanlauf, Datenverlust, Datenzerstörung, falsche Ergebnisse bei zeitkritischer Massenverarbeitung von Daten.

### **10.2 Fehlerklasse B - „schwer“:**

Die ordnungsgemäße Nutzung eines Teiles des Systems ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder die Sicherheit, lässt eine Weiterarbeit aber zu. Funktionsbezogene Beispiele: Falsche oder inkonsistente Verarbeitung, spürbare Unterschreitung der vereinbarten Leistungsdaten des Systems.

### **10.3 Fehlerklasse C - „leicht“:**

Die ordnungsgemäße Nutzung eines Teiles des Systems ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu. Funktionsbezogene Beispiele: Falsche Fehlermeldung, ein Programm geht in einen Wartezustand und kann nur durch Betätigen einer Taste wieder aktiviert werden.

### **10.4 Fehlerklasse D - „trivial“:**

Die ordnungsgemäße Nutzung des Systems ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur geringfügigen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit. Das sind vor allem Schönheitsfehler oder Fehler, die von Mitarbeitern des Kunden selbst umgangen werden können. Funktionsbezogene Beispiele: Störende zusätzliche Ausgaben am Bildschirm, Dokumentationsfehler/Schreibfehler.

## **11. Entgelt**

Die angeführten Preise verstehen sich exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer. Der ISP behält sich bei einer Änderung der für die Kalkulation relevanten Kosten eine Änderung des vereinbarten Entgelts vor. Für Mehraufwendungen, die über die vertraglich geschuldeten Leistungen hinausgehen, ist vom Kunden der vereinbarte Stundensatz an den ISP zu bezahlen sowie die Barauslagen zu ersetzen. Grundsätzlich ist ein Drittel des Entgelts bei Auftragserteilung, ein weiteres Drittel bei Übergabe zum Zweck des Beta-Tests sowie das letzte Drittel mit Abnahme der Endversion fällig. Der Kunde muss eine entsprechende Lizenz erwerben, sofern der ISP für die Programmierung eine Fremdsoftware verwendet. Das hierfür zu zahlende Entgelt ist, sofern nicht eigens ausgewiesen, für die Leistungen des ISP im vereinbarten Entgelt nicht enthalten. Zahlungen sind prompt bei Rechnungserhalt ohne Abzüge fällig. Einwendungen gegen die vom ISP in Rechnung gestellte Forderungen sind vom Kunden innerhalb von drei Wochen schriftlich zu erheben, andernfalls gilt die Forderung als anerkannt. Der ISP ist bei Zahlungsverzug des Kunden berechtigt, sämtliche zur zweckmäßigen Rechtsverfolgung notwendigen Kosten, Bearbeitungsgebühren sowie Verzugszinsen in der Höhe von 12% p.a. ab dem Tag des Verzuges zu verrechnen. Eine Gegenverrechnung mit offenen Forderungen des Kunden gegenüber dem ISP und die Einbehaltung von Zahlungen aufgrund behaupteter, aber vom ISP nicht anerkannter Forderungen des Kunden, ist ausgeschlossen. Die Ansprüche des Kunden, die vertraglichen Leistungen nach § 1052 ABGB zur Erwirkung oder Sicherstellung oder die Gegenleistung zu verweigern, sowie überhaupt sein gesetzliches Zurückbehaltungsrechte sind ausgeschlossen.

## **12. Datenschutz**

### **12.1 Information und Zustimmung zur Datenverwendung**

An personenbezogenen Stammdaten des Kunden speichert der ISP: akademischer Grad, Vorname, Familienname, Geburtsdatum, Firma, Vor- und Familienname des Projektleiters bzw. sonstiger zuständiger Mitarbeiter, Adresse des Kunden, E-Mail-Adresse aller Ansprechpartner, Telefon- und Telefaxnummer, Branche, Berufsbezeichnung, Anfragedatum, Projektbeschreibung, Zahlungsmodalitäten sowie Zahlungseingänge zur Evidenzhaltung des Vertragsverhältnisses. Der ISP wird diese Daten zu Vertragszwecken automationsgeschützt verarbeiten. Die Daten des Kunden können zum Zweck der Vermarktung von Dienstleistungen des ISP, insbesondere zur Weiterentwicklung, Bedarfsanalyse und der Verbesserung von Lösungsvorschlägen und Angeboten verwendet werden.

### **12.2. Einverständnis zur E-Mail-Werbung**

Der Kunde erklärt sich einverstanden, von dem ISP Werbung und Informationen betreffend Produkte und Services vom ISP sowie anderen Unternehmen oder Geschäftspartnern vom ISP in angemessenem Umfang per E-Mail zu erhalten. Dabei bleiben die Daten des Kunden ausschließlich beim ISP. Der Kunde kann diese Einverständniserklärung jederzeit schriftlich, per Fax oder E-Mail widerrufen.

### **12.3. Aufnahme in die Referenzliste**

Der Kunde gibt seine Zustimmung zur Aufnahme in eine Referenzliste, die auch auf der Website vom ISP veröffentlicht werden darf.

## **13. Sonstige Bestimmungen**

Allgemeine Geschäftsbedingungen oder sonstige Bedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn der ISP diesen nicht ausdrücklich widerspricht. Änderungen oder Ergänzungen dieser Vereinbarung, der AGB und der konkreten Beauftragung, bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für das Abgehen vom Schriftformerfordernis. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Soweit für Erklärungen die Schriftform vorgesehen ist, wird diese auch durch Telefax sowie e-mail erfüllt. Eine Zusammengehörigkeit der unter diesem Vertrag vom ISP zu erbringenden Leistungen mit Leistungen des ISP aufgrund anderer Verträge besteht nicht. Der ISP ist berechtigt, seine Pflichten oder den gesamten Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu überbinden. Der Kunde wird von einer solchen Überbindung unverzüglich verständigt. Der ISP ist berechtigt, den Auftrag durch gewerbliche/freiberufliche Kooperationspartner (ganz oder teilweise) durchführen zu lassen, hat diesbezüglich, aber die nötigen vertraglichen Verpflichtungen an diese zu überbinden. Der Kunde hat Änderungen seines Namens oder seiner Anschrift oder seine sonstigen Daten, unverzüglich schriftlich bekannt zu geben. Schreiben gelten als den Kunden zugegangen, wenn sie an seine zuletzt bekannt gegebene Anschrift gesandt wurden. Die allfällige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen lässt die Geltung der übrigen Vertragsbestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine wirksame Bestimmung, die der unwirksamen Bestimmung nach deren Sinn und Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt.

## **14. Anzuwendendes Recht und Gerichtsstand**

Soweit gesetzlich nicht ausgeschlossen, gelten die zwischen Vollkaufleuten anzuwendenden gesetzlichen Bestimmungen. Es gilt italienisches Recht mit Ausnahme des UN-Kaufrechts und nicht zwingender Verweisungsnormen. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des ISP, soweit diese Bestimmungen den Bestimmungen der AGB nicht widersprechen. Für Streitigkeiten aus dem gegenständlichen Vertrag gilt die Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts in Bozen als vereinbart.