

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 zufrieden 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 praxisgerechte 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:

- a) Bei täglichen Arbeiten und solchen, die innerhalb einer Woche und an verschiedenen Arbeitstagen durchgeführt werden, vor der nächsten Verarbeitung;
- b) bei Arbeiten, die wöchentlich oder dekadisch durchgeführt werden, innerhalb von drei Arbeitstagen;
- c) 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 Auftragsteil 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:

a) 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.

b) 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.