

## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

**der Technische Informationssysteme GmbH für Projektierung, Lieferung und Installation von Software, Softwarepflege und die Lieferung von Hardware (gültig ab 1. November 2018)**

### **I. Allgemeine Bestimmungen**

#### **A. Geltung**

Diese Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen der TIG (die „AGB“) gelten für die Projektierung, Lieferung, Installation, Anpassung und Lizenzierung von durch die TIG vertriebene Software (die „Software“) einschließlich dazugehöriger Hardware, sowie für die Erbringung von Softwarepflegeleistungen.

#### **B. Begriffsdefinitionen**

Für die Zwecke dieser AGB gelten folgende Begriffsdefinitionen:

1. Software – sind Programme, Routinen und Unterprogrammen, die von TIG oder einem Lizenzgeber von TIG für spezielle Anwendungsgebiete angeboten werden, einschließlich zugehöriger Dokumentationen;
2. Hardware – sämtliche Geräte, die für die Nutzung von Software erforderlich sind;
3. Release - neue Entwicklungsstufe der Software;
4. Hotfix (Patch) – anlassbezogene Behebung eines Mangels und/oder eines Fehlers der Software, der/die bestimmungsgemäße Nutzung der Software wesentlich beeinträchtigt;
5. Umgehungslösung – ist die temporäre Umgehung eines Mangels und/oder eines Fehlers;
6. Fehler – alle Störungen der Software, die zu einer Einschränkung der zweckgemäßen Nutzung führen;
7. Source Code (Quellcode) – Code eines Programmes in der Fassung der verwendeten Programmiersprache;
8. Open Source Software – dem Begriff der "Open Source Software" (OSS) kommt die Bedeutung zu, die von der Open Source Initiative ("OSI") definiert und auf <http://www.opensource.org> veröffentlicht wird.

#### **C. Vertragsabschluss und Vertragsbestandteile**

1. Art und Umfang der zu erbringenden Leistungen werden durch nachstehende Vereinbarungen, in der angeführten Rangfolge bestimmt:
  - Einzelvereinbarung (Unterzeichneter Projektvertrag oder Auftragsbestätigung der TIG);
  - Rahmenvertrag (sofern vorhanden);
  - diese AGB.
2. Angebote der TIG verstehen sich stets als freibleibend und stellen eine Einladung an den Kunden dar, eine entsprechende Bestellung an die TIG zu richten. Die im Angebot angeführten Positionspreise sind für die jeweils angegebene Preisbindungsfrist fixiert.
3. Auf eine Bestellung folgende Aufträge werden erst mit schriftlicher Auftragsbestätigung durch die TIG verbindlich. Aufträge werden von der TIG ausschließlich auf Basis der gegenständlichen AGB angenommen. Davon abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt. Bei ständiger Geschäftsverbindung gelten diese AGB, selbst ohne besonderen Hinweis darauf.
4. Soweit Dienstleistungen angeboten werden, versteht sich dies als Richtangebot, wobei die Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand gemäß den geltenden Standardsätzen erfolgt.

#### **D. Erfüllungsort & Eigentumsübergang**

1. Soweit nicht anders vereinbart, gilt der Ort des Gefahrenübergangs auch als Erfüllungsort; bei Lieferungen gilt im Zweifelsfalle Selbstabholung durch den Kunden (FCA Incoterms 2010) vereinbart.

2. Bei Software-Installation gilt mangels besonderer Vereinbarung als Erfüllungsort jener Ort, an dem die Installation erfolgt. Für den Fall eines Remote-Zugangs bestimmt sich der Erfüllungsort als jener Ort, von dem aus die Leistungserbringung erfolgt.

#### **E. Eigentumsvorbehalt**

Vorbehaltlich der Sonderregelungen unter Abschnitt I. (Rechtseinräumung und Lizenzen), geht das Eigentum an den gelieferten Sachen erst mit vollständiger Zahlung des Rechnungsbetrages auf den Kunden über.

#### **F. Zahlungsbedingungen**

1. Höhe und Fälligkeit von einmaligen oder laufenden Entgelten für Software und Softwarepflege bestimmen sich nach der jeweiligen Parteienvereinbarung.
2. Soweit nicht einzelvertraglich abweichend vereinbart, sind Entgelte für den Erwerb von Hardware vollumfänglich mit Auslieferung fällig.
3. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung, sind Zahlungen ohne jeden Abzug binnen längstens 14 Tagen nach Rechnungserhalt frei Zahlstelle Technische Informationssystem GmbH und in der in der Rechnung angegebenen Währung durch Banküberweisung zu leisten. Wechsel- und Scheckzahlung werden nicht als Erfüllung der Zahlungspflicht anerkannt.
4. Zahlungen gelten an dem Tag als geleistet, an dem TIG über sie verfügen kann. Eine allfällige Annahme von Scheck oder Wechsel erfolgt stets nur zahlungshalber. Alle damit im Zusammenhang stehenden Zinsen und Spesen (zB Einziehungs- und Diskontspesen) gehen zu Lasten des Kunden. Zahlungen des Kunden werden – unabhängig von der jeweiligen Zahlungswidmung – zuerst auf Inkassokosten und Zinsen und dann auf die jeweils älteste Verbindlichkeit des Kunden angerechnet.
5. Nach Fälligkeit werden Verzugszinsen in der gesetzlichen Höhe berechnet. Sollte der Kunde mehr als 14 Tage mit einer Zahlung in Verzug geraten, ist TIG berechtigt ohne weitere Nachfristsetzung vom Vertrag zurücktreten und Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangen, die mangels besonderer Vereinbarung – nach freiem Ermessen von TIG – mit 50% des Rechnungsbetrages pauschal eingefordert werden können.
6. Zur Aufrechnung sowie zur Ausübung von Pfand- oder Zurückbehaltungsrechten ist der Kunde nur befugt, wenn die von ihm geltend gemachten Forderungen schriftlich durch TIG anerkannt worden oder rechtskräftig durch Gerichtsurteil festgestellt sind.

#### **G. Subunternehmer**

1. TIG behält sich vor, die vereinbarten Leistungen ganz oder teilweise durch Subunternehmer erbringen zu lassen. Die Beziehung von Subunternehmen lässt die vereinbarten Verpflichtungen von TIG unberührt. Bestehende Mitwirkungspflichten des Kunden bestehen auch gegenüber einem beigezogenen Subunternehmer.
2. Alle Handlungen und Unterlassungen eines Subunternehmers werden TIG wie eigenes Verhalten zugerechnet.
3. Subunternehmer werden zur Vertraulichkeit sowie zur Wahrung des Datengeheimnisses verpflichtet.

#### **H. Mitwirkungspflichten**

1. Der Kunde ist verpflichtet, alle erforderlichen Schritte zu setzen, um der TIG die Erfüllung der vereinbarten Leistungen zu ermöglichen, respektive zu erleichtern. Im Besonderen sind durch den Kunden

- a. alle erforderlichen Unterlagen, Dokumentationen und Informationen, insbesondere über vorhandene Hardware, Software oder Softwareteile, die mit der Software zusammenwirken sollen, zur Verfügung zu stellen;
  - b. die IT-Infrastruktur gemäß den Spezifikationen, die TIG im Angebot bekannt gegeben hat, bereitzustellen;
  - c. allenfalls erforderliche Maschinenschnittstellen (Datenschnittstellen wie auch elektrische Schnittstellen) bereitzustellen;
  - d. Vernetzungs- und Verkabelungsarbeiten für das Maschinendatenerfassungsnetzwerk durchzuführen;
  - e. notwendige Arbeitsräume und Arbeitsmittel bereitzustellen;
  - f. Testpläne und -daten vorzuhalten sowie eine Testumgebung aufzubauen und bereitzuhalten;
  - g. festgestellte Fehler der vereinbarungsgemäß erbrachten Leistung in reproduzierbarer, jedenfalls aber nachvollziehbarer Form zu dokumentieren;
  - h. den Mitarbeitern der TIG oder durch die TIG beauftragten Subunternehmern
    - i. im notwendigen Umfang Zugriff auf die kundenseitige IT-Infrastruktur zu gewähren;
    - ii. bei Arbeiten vor Ort eine ausreichende Internetverbindung für den Fernzugriff auf zentrale Systeme der TIG zu ermöglichen;
    - iii. soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich ist, das Recht zur Benutzung von Systemen Dritter faktisch und rechtlich sicherzustellen;
  - i. Anlagen, Einrichtungen und zur Zusammenarbeit fachlich geeignetes Personal, soweit zu Leistungserbringung durch die TIG erforderlich, auf eigene Kosten zu Verfügung zu stellen.

Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, seinen Datenbestand mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns regelmäßig zu sichern. Er wird insbesondere unmittelbar vor jeder Installation und/oder sonstigem Eingriff durch TIG oder durch von TIG beauftragte Dritte eine vollständige Datensicherung sämtlicher System- und Anwendungsdaten vornehmen. Die Datensicherungen sind so zu verwahren, dass eine jederzeitige Wiederherstellung der gesicherten Daten möglich ist. TIG übernimmt keine Haftung im Falle unterlassener Datensicherung. Der Kunde hat TIG und von TIG beauftragte Dritte das Recht zur Benutzung von Systemen Dritter zu verschaffen, soweit dieses notwendig ist, um die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen zu erbringen.
2. Kommt der Kunden seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht zeitgerecht nach, ist TIG nicht verpflichtet jene Leistungen zu erbringen, die ohne die unterbliebenen Mitwirkungshandlungen des Kunden nicht oder nur unter Mehraufwand erbracht werden können. Darüber hinaus ist TIG berechtigt unter Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde haftet für alle Schäden, die TIG durch die Nichterfüllung der hier statuierten Mitwirkungspflichten entsteht. Darüber hinaus hat der Kunde jeden Mehraufwand zu tragen, der infolge der verspäteten oder unterbliebenen Erfüllung der unter Punkt I.H.1. festgelegten Mitwirkungspflichten verursacht wird.

## **I. Versicherung**

TIG wird auf eigene Kosten bei einem anerkannten und zugelassenen Versicherungsunternehmen eine allgemeine Betriebshaftpflicht, Vermögensschaden- und Produkthaftpflichtversicherung mit weltweiter Deckung abschließen und während der gesamten Geschäftsbeziehung aufrechterhalten. TIG wird Details zur Deckung auf Anfrage zur Verfügung stellen. Die Mindestdeckung für Personen- Sach- und Vermögensschäden liegt bei EUR 1,5 Mio pro Versicherungsfall und EUR 3 Mio pro Versicherungsjahr, vorbehaltlich bestimmter Sublimits.

## **J. Haftung**

Die Gesamthaftung von TIG gegenüber dem Kunden beschränkt sich auf die Höhe der Versicherungsleistung, die TIG's Versicherung zur Schadensregulierung gemäß den jeweils geltenden Versicherungsbedingungen an TIG oder im Namen der TIG direkt an den Kunden auszahlt, ist aber jedenfalls insgesamt mit der Höhe des Entgelts begrenzt, das TIG für die vertragsgegenständliche Leistungserbringung vom Kunden erhält. Vorgenanntes Haftungslimit gilt nicht bei Personen und Sachschäden sowie in allen Fällen, wo TIG gesetzlich zwingend haftet (z.B. für Vorsatz, arglistiges Verschweigen von Mängeln und für fehlerhafte Produkte gemäß dem Produkthaftungsgesetz). Dieser Haftungsausschluss gilt unabhängig vom Rechtsgrund und für jede erdenkliche Anspruchsgrundlage.

#### **K. Rechtseinräumung & Lizenzen**

1. Sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart, räumt die TIG dem Kunden das nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare, weltweite und zeitlich unbefristete Recht ein, die Software unter Einhaltung der jeweils anwendbaren Systemspezifikationen für die beauftragte Installation der Software zu nutzen. Eine Übertragung der Software erfordert die ausdrückliche schriftliche Zustimmung der TIG, welche diese nicht unbillig verweigern wird.
2. Die oben unter Punkt K.1. statuierte Rechtseinräumung steht unter dem Vorbehalt der vollständigen Zahlung fälliger Entgelte.
3. Im Übrigen verbleiben alle anderen Rechte an der Software wie auch allfälligen Installationsmedien, im Lieferumfang der Software enthaltenen Schriftarten, Symbolen, Bildern, Tondateien und Dokumentation bei TIG oder aber einem allfälligen sonstigen Lizenzgeber. Soweit in jeweils einschlägigen Urheberrechtsgesetzen nicht ausdrücklich anders vorgesehen, ist es dem Kunden ohne vorheriges schriftliches Einverständnis nicht gestattet, die Software oder Teile davon zu modifizieren, zu dekompilein, in eine andere Programmiersprache zu übersetzen oder zu isolieren. Eine Erstellung von Sicherungskopien, soweit dies für die Nutzung der Software erforderlich ist, gilt nicht als unzulässige Vervielfältigung.
4. Jede Umgehung von Beschränkungen oder Begrenzungen in der Software – insbesondere zur Sicherstellung der vereinbarten Nutzungs- und Lizenzbestimmungen – durch den Kunden ist unzulässig. Ebenso dürfen Urheberrechtsvermerke, Seriennummer sowie weitere der Softwareidentifikation dienende Merkmale, unabhängig davon ob sie von der TIG oder einem sonstigen Lizenzgeber stammen, durch den Kunden weder entfernt noch verändert werden. Das gilt auch für die mitgelieferte Dokumentation.
5. Der Kunde hat TIG auf Anfrage, jedoch nicht öfter als einmal pro Jahr, eine von der Geschäftsführung des Kunden unterzeichnete Bestätigung der lizenzgemäßen Verwendung der Software auszuhändigen. Der Kunde erlaubt TIG, sich von der vertragskonformen Nutzung der Software selbst vor Ort zu überzeugen. Eine solche Nachschau wird TIG 14 Tage vorher ankündigen und während der normalen Betriebs- und Geschäftszeiten des Kunden in dessen Räumlichkeiten abhalten, ohne jedoch den Geschäftsbetrieb dabei unverhältnismäßig zu beeinträchtigen.

#### **L. Geheimhaltung**

Vorbehaltlich speziellerer Regelungen einer zwischen den Parteien bereits abgeschlossenen Geheimhaltungsvereinbarung, verpflichten sich die Parteien zur absoluten Geheimhaltung der, von der anderen Partei erhaltenen Informationen, wenn sie bei der Offenlegung als vertraulich bezeichnet wurden, oder wenn aufgrund der Art oder der Umstände der Übermittlung auf einen vertraulichen Status geschlossen werden kann, soweit die Informationen nicht öffentlich bekannt bzw. der Öffentlichkeit noch nicht zugänglich gemacht worden sind. Solche vertraulichen Informationen dürfen von der empfangenden Partei nur insoweit verwendet werden, als es die Erfüllung des Vertrages erfordert.

#### **M. Loyalität & Abwerbverbot**

1. TIG und der Kunde verpflichten sich im Rahmen der aufrechten Geschäftsbeziehung zur gegenseitigen Loyalität und unterlassen alle Handlungen wider Treu und Glauben.
2. TIG und der Kunde unterlassen es während aufrechter Geschäftsbeziehung sowie zwölf Monate nach deren Beendigung jede direkte oder indirekte Abwerbung des bei der jeweils anderen Partei beschäftigten Personals oder beschäftigter freier Mitarbeiter. Für jeden Verstoß gegen dieses Abwerbverbot ist pauschalierter Schadenersatz in Höhe eines Bruttojahresgehalts des abgeworbenen Mitarbeiters zu zahlen.
3. Unbenommen des Abwerbverbots gemäß vorstehendem Punkt I.M.2. ist es TIG und dem Kunden gestattet, Bewerbungen von Mitarbeitern der jeweils anderen Partei als Antwort auf öffentlich publizierte Stellenanzeigen anzunehmen und gegebenenfalls diese Mitarbeiter einzustellen.

#### **N. Exportkontrolle**

1. Der Kunde anerkennt, dass die Lieferungen und Dienstleistungen den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften über die Exportkontrolle unterstehen können und ohne Ausfuhr- bzw. Wiederausfuhrbewilligung der zuständigen Behörde weder verkauft, vermietet noch in anderer Weise übertragen oder für einen anderen als den vereinbarten Zweck verwendet werden dürfen. Der Kunde verpflichtet sich, solche Bestimmungen und Vorschriften einzuhalten. Er nimmt zur Kenntnis, dass diese ändern können und auf den Vertrag im jeweils gültigen Wortlaut anwendbar sind.
2. Der Kunde hat bei Weitergabe der von TIG gelieferten Hardware / Software sowie dazugehöriger Dokumentation unabhängig von der Art und Weise der Zurverfügungstellung oder der von TIG erbrachten Leistungen einschließlich technischer Unterstützung jeder Art an Dritte die jeweils anwendbaren Vorschriften der nationalen und internationalen (Re-)Exportbestimmungen einzuhalten. In jedem Fall hat der Kunde bei Weitergabe an Dritte die (Re-)Exportbestimmungen des Sitzstaates von TIG, der Europäischen Union, des Vereinigten Königreiches Großbritannien und Nordirland und der Vereinigten Staaten von Amerika zu beachten.
3. Sofern für Exportkontrollprüfungen erforderlich, hat der Kunde nach Aufforderung TIG unverzüglich alle erforderlichen Informationen, u.a. über Endempfänger, Endverbleib und Verwendungszweck der Software oder Leistungen zu übermitteln.
4. Die Verpflichtung der TIG, unter diesen Bedingungen geschlossene Verträge zu erfüllen, steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen oder internationalen Vorschriften des Zoll- und Außenwirtschaftsrechts, sowie keine Embargos und/oder sonstige Sanktionen entgehen.

#### **O. Verarbeitung personenbezogener Daten (Datenverarbeitungsklausel)**

1. TIG und der Kunde befolgen die geltenden datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) entsprechend ihrer jeweiligen Rolle als Verantwortlicher bzw. Auftragsverarbeiter, nach Maßgabe der nachstehenden Bestimmungen.
2. Datenverarbeitung bezieht sich auf alle Vorgänge und Tätigkeiten, die mit personenbezogenen Daten durchgeführt werden, wie insbesondere Erlangung, Aufzeichnung, Organisation, Strukturierung, Speicherung, Anpassung oder Änderung, Abruf, Nutzung, Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder anderweitige Bereitstellung, Abgleich oder Kombination, Einschränkung, Löschung oder Vernichtung.
3. Zum Zwecke der Auftragsbearbeitung, Vertragserfüllung und Leistungserbringung durch TIG können – insbesondere im Rahmen der Erbringung von Softwarepflegeleistungen – folgende

Kategorien personenbezogener Daten des Kunden von TIG oder einem durch diese beauftragten Subunternehmer verarbeitet werden:

- a. Namensdaten von Mitarbeitern und Vertretern des Kunden;
  - b. Adressdaten von Mitarbeitern und Vertretern des Kunden;
  - c. Kontaktdaten von Mitarbeitern und Vertretern des Kunden.
4. Für die Erbringung von Softwarepflegeleistungen erkennen die Parteien an, dass der Kunde datenschutzrechtlicher Verantwortlicher der personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und Vertreter ist, während TIG oder ein durch diese zu diesen Zwecken beauftragter Subunternehmer Auftragsverarbeiter dieser Daten ist. Eine Verarbeitung dieser Daten erfolgt ausschließlich gemäß einzelvertraglicher Bestimmungen, diesen AGB oder aber den Weisungen des Kunden.
5. TIG sowie durch TIG beauftragte Subunternehmer sind in ihrer Eigenschaft als Auftragsverarbeiter verpflichtet:
- a. die personenbezogenen Daten von Mitarbeitern und Vertretern des Kunden nur entsprechend einzelvertraglicher Bestimmungen, diesen AGB oder auf dokumentierte Weisung des Kunden zu verarbeiten;
  - b. die personenbezogenen Daten nicht ohne Zustimmung des Kunden in ein Drittland zu übermitteln, wobei eine solche Übermittlung nur zulässig ist, wenn für das jeweilige Drittland ein angemessenes datenschutzrechtliches Schutzniveau oder sonst geeignete Garantien zur Wahrung der berechtigten Interessen der betroffenen Personen besteht;
  - c. sicherzustellen, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten berechtigten Personen zur Wahrung des Datengeheimnisses sowie zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer entsprechenden gesetzlichen Verpflichtung zur Vertraulichkeit unterliegen;
  - d. geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Wahrung der Vertraulichkeit der verarbeiteten personenbezogenen Daten zu treffen;
  - e. zur Verarbeitung personenbezogener Daten beauftragte Subunternehmer auf die Bestimmungen dieser Datenverarbeitungs-klausel oder sinngleiche Bestimmungen zu verpflichten;
  - f. unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung den Kunden durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, soweit dies möglich ist, zu unterstützen, damit der Kunde seiner Verpflichtung nachkommen kann, auf die Ausübung der in der DSGVO festgelegten Rechte durch die betroffenen Personen entsprechend zu reagieren;
  - g. nach Wahl und Weisung des Kunden alle gegenständlichen personenbezogenen Daten zu löschen oder an den Kunden zurückzugeben und bestehende Kopien zu löschen, es sei denn, dem stehen zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegen;
  - h. dem Kunden alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die erforderlich sind, um die Einhaltung der oben genannten Verpflichtungen nachzuweisen und die Durchführung von Audits durch Behörden, durch den Kunden oder durch dessen Beauftragte zu ermöglichen und dazu beizutragen.

## **II. Besondere Bestimmungen für die Projektierung, Lieferung und Installation von Software**

### **A. Anwendungsbereich**

Ergänzend zu den allgemeinen Bestimmungen dieser AGB (Abschnitt I. und V.) gelten die in diesem Abschnitt angeführten Bestimmungen ausschließlich für die Projektierung, Lieferung und Installation von Software.

### **B. Leistungsgegenstand**

1. Die vertraglich vereinbarte Software wird nach dem jeweils aktuellen Release-Stand geliefert und installiert. Der konkrete Leistungsumfang der Software bestimmt sich der vertraglichen Vereinbarung.

2. Ein Anspruch des Kunden auf die kostenlose Bereitstellung einer neuen Softwareversion nach Auslieferung und Installation besteht nur bei Inanspruchnahme von Leistungen im Rahmen der Softwarepflege. Nach Veröffentlichung der neuen Softwareversion werden Mängel einer vorgehenden Softwareversion im Rahmen der Gewährleistung nicht mehr berücksichtigt, und der Kunde auf die neue Softwareversion verwiesen.

### **C. Planung**

Planung, Projektmanagement und Change Request bestimmen sich ausschließlich aus der konkreten vertraglichen Vereinbarung sowie deren Anlagen.

### **D. Source Code**

Die Bereitstellung oder Hinterlegung des Source Codes von Software, unabhängig davon ob es sich um Standardsoftware, angepasste Software oder individuelle entwickelte Software handelt, bleibt einer etwaigen schriftlichen Hinterlegungsvereinbarung (Escrow Vereinbarung) vorbehalten.

### **E. Lieferung und Installation**

1. TIG wird auf Basis der vertraglichen Vorgaben Software liefern, die in der Auftragsbestätigung beschriebenen Funktionen aufweist.
2. TIG wird den Kunden regelmäßigen Abständen über den Stand der Arbeiten unterrichten. Sich abzeichnende Verzögerungen und Änderungserfordernisse werden dem Kunden zeitgerecht mitgeteilt.
3. TIG ist berechtigt zum Zwecke der Vertragserfüllung, Open Source Software (OSS) in die Softwareanpassung und -entwicklung einzubeziehen; diesfalls werden die Bestimmungen des Abschnitts I.J. (Rechtseinräumung und Lizenzen) durch die der OSS zugrundeliegenden einschlägigen Nutzungsbedingungen (die "OSS-Bedingungen") abgeändert bzw. ersetzt. TIG stellt dem Kunden den Quellcode nur insoweit zur Verfügung, als dies in den OSS-Bedingungen explizit vorgesehen ist. TIG wird den Kunden auf das Bestehen von OSS und OSS-Bedingungen hinweisen und ihm letztere zugänglich machen, oder, wenn dies nach den OSS-Bedingungen erforderlich ist, dem Kunden diese OSS-Bedingungen übermitteln.

### **F. Abnahme**

Art, Umfang und Ablauf eines allfälligen Abnahmeverfahrens bestimmen sich den jeweiligen einzelvertraglichen Bestimmungen.

### **G. Gewährleistung**

1. TIG leistet Gewähr für die Übereinstimmung der Software mit den in der zugehörigen Programmdokumentation angeführten Funktionalitäten, sofern die Software gemäß den jeweils geltenden Installationserfordernissen eingesetzt und unter den jeweils geltenden Einsatzbedingungen benutzt wird.
2. TIG steht dafür ein, dass die Software frei von Schutzrechten Dritter ist, die eine vereinbarte Nutzung der Software einschränken oder ausschließen.
3. Die Beseitigung von Mängeln, erfolgt nach Wahl von TIG durch Lieferung einer neuen Software oder durch entsprechende Anpassung der Software.
4. Kein Gewährleistungsanspruch gegenüber TIG besteht insbesondere
  - a. für Fremdsoftware, die nicht Vertragsbestandteil ist;
  - b. für das Zusammenarbeiten vertragsgegenständlicher Software mit anderen beim Kunden im Einsatz befindlichen oder geplanten Softwareprogrammen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde;
  - c. für bloß kurzfristige, softwaretypische Funktionsunterbrechungen bzw. -störungen;

- d. für Software, an welcher der Kunde oder (in dessen Auftrag) Dritte ohne vorherige schriftliche Zustimmung von TIG Änderungen vorgenommen haben, auch wenn der Mangel in einem nicht geänderten Teil auftritt;
  - e. bei Veränderung der ursprünglich für die Softwareinstallation zur Verfügung gestellten Hardware bzw. Hardwarekonfiguration durch den Kunden oder (durch diesen beauftragte) Dritte;
  - f. bei unsachgemäßer Handhabung oder Fehlern in der Bedienung bzw. Benutzung der Software durch den Kunden oder (durch diesen beauftragte) Dritte.
5. Soweit nicht anders vereinbart, gilt eine 12-monatige Gewährleistungsfrist.
  6. Die Beweislast für das Vorliegen eines Mangels im Übergabezeitpunkt, trifft den Kunden.
  7. Voraussetzung für die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen ist die unverzügliche Untersuchung bzw. Prüfung der Software bei Lieferung bzw. nach Installation, sowie eine unverzügliche schriftliche Mängelrüge, in welcher der Kunde nach besten Bemühungen die Abweichung von der Spezifikation, die Bedienschritte, welche zum Mangel geführt haben, sowie die Fehlermeldung der Software detailliert bekanntzugeben hat.
  8. Voraussetzungen jeder Mängelbeseitigung sind, dass
    - a. es sich um eine funktionsstörende Abweichung handelt;
    - b. diese reproduzierbar ist;
    - c. der Kunde ihm allenfalls innerhalb der Gewährleistungsfrist kostenlos angebotene neue Versionen und Anpassungen installiert hat;
    - d. TIG vom Kunden alle für die Mängelbeseitigung notwendigen Unterlagen und Informationen erhält; und
    - e. TIG während der normalen Geschäftszeiten des Kunden der Zugang zu Hardware und Software ermöglicht wird.
  9. Entspricht die Software nicht der vereinbarten Spezifikation und ist TIG trotz zweimaliger Nachbesserungsversuche nicht in der Lage, die Übereinstimmung mit den Spezifikationen herzustellen, hat jeder Vertragsteil das Recht, den Vertrag für die betreffende Software, gegen Rückerstattung der erhaltenen Vorteile, mit sofortiger Wirkung aufzulösen.

### **III. Besondere Bestimmungen für Softwarepflege**

#### **A. Anwendungsbereich**

Die besonderen Bestimmungen dieses Abschnitts gelten für die Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Softwarepflege. Die allgemeinen Bestimmungen dieser AGB (Abschnitt I. und V.) kommen ergänzend zur Anwendung, sofern nachstehend nicht Gegenteiliges geregelt wird.

#### **B. Leistungsumfang**

1. Die von TIG im Rahmen der Softwarepflege erbrachten Leistungen umfassen:
  - a. die Beseitigung von Fehlern;
  - b. die Bereitstellung von Verbesserungen und Korrekturen der Software;
  - c. die zur Verfügungstellung von Weiterentwicklungen in den lizenzierten Software-Modulen, vorbehaltlich Funktionserweiterungen in Form neuer Systeme oder Systemteile;
  - d. die Anwendungsunterstützung, wie insbesondere die Erteilung von Informationen und Hinweisen zur Bedienung der Software, zur Behebung oder zu Umgehungsmöglichkeiten von Fehlern sowie die Beantwortung von Fragen des vom Kunden nominieren Systemverantwortlichen im Zusammenhang mit der Software über die bei TIG eingerichtete Helpline (TIG-Helpline) zu den vereinbarten Helpline-Zeiten.
2. Über den unter Punkt III.B.1. genannten Leistungsumfang hinaus, erbringt TIG auf gesonderte Anfrage des Kunden folgende Zusatzleistungen:



- a. Telefonische Beratung des Kunden bei Fragen zu Funktionalität und Einsatzmöglichkeiten der Software;
- b. Erweiterung der Anwendungsunterstützung auf weitere Personen neben dem Systemverantwortlichen und dessen Stellvertreter;
- c. Fehlerdiagnose vor Ort;
- d. Unterstützung, Beratung und Einweisung des Kunden bei und im Zusammenhang mit der Installation neuer Software-Versionen, wobei diese Dienstleistung zumindest zwei Wochen vor geplanter Installation beauftragt werden muss;
- e. Schulungen und Trainings.

### **C. Entgelt**

1. Die für die Softwarepflege anfallenden Entgelte bestimmen sich nach der jeweiligen Entgeltvereinbarung. TIG behält sich das Recht vor, die vereinbarten Entgelte basierend auf den jährlichen Indexanpassungen des österreichischen Kollektivvertrags für Angestellte von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik einmal pro Kalenderjahr anzupassen.
2. Zusatzleistungen nach Punkt III.B.2. werden entsprechend dem tatsächlichen Aufwand nach den geltenden Standardsätzen der TIG verrechnet. Die geltenden Standardsätze werden dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

### **D. Grundsätze der Leistungserbringung**

1. TIG erbringt alle Leistungen im Rahmen der Softwarepflege nach dem Stand der Technik sowie unter Berücksichtigung der Erfordernisse des Geschäftsbetriebes des Kunden.
2. Der Kunde ist verpflichtet, einen Systemverantwortlichen sowie einen Stellvertreter zu benennen, die in der Anwendung der Software durch TIG geschult wurden und über hinreichende Anwendungserfahrung verfügen.
3. Sofern nicht anders vereinbart, wird TIG einschlägige Leistungen im Rahmen der Softwarepflege ausschließlich gegenüber dem Systemverantwortlichen oder dessen Stellvertreter erbringen.
4. Änderungen in der Person des Systemverantwortlichen und/oder seines Stellvertreters sind TIG durch den Kunden unverzüglich mitzuteilen.
5. Der Kunde hat TIG die E-Mail-Adresse des Systemverantwortlichen und seines Stellvertreters bekanntzugeben.

### **E. Fernunterstützungszugang**

Der Kunde hat eine geeignete Fernwartungsverbindung entsprechend den Spezifikationen von TIG zur Verfügung zu stellen, um eine Fehlerbehebung im Wege der Fernwartung zu ermöglichen. Alle mit der Fernwartung zusammenhängenden Verbindungskosten trägt der Kunde.

### **F. TIG-Helpline**

1. Im Rahmen der Softwarepflege wird TIG alle gemeldeten Fehler der Software beseitigen.
2. Soweit nicht anders vereinbart gelten für die TIG-Helpline folgende Servicezeiten:
  - a. Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 12:00 Uhr (MEZ), sowie 13:00 bis 17:00 Uhr (MEZ);
  - b. Freitag von 8:00 bis 12:00 Uhr (MEZ), sowie 13:00 bis 16:00 Uhr (MEZ).Diese Servicezeiten gelten vorbehaltlich gesetzlich anerkannter Feiertage nach dem österreichischen Feiertagsruhegesetz.
3. Fehlermeldungen werden von der TIG-Helpline im Rahmen der Servicezeiten entgegengenommen.
4. Soweit ein Fehler auftritt, ist der Kunde verpflichtet, eine konkrete, nachvollziehbare und genaue Fehlermeldung zu geben, die all jene Informationen zu beinhalten muss, die TIG in die Lage

versetzen, die Fehlerursache einzugrenzen und Strategien zur Fehlerbehebung festzulegen. Dazu zählen insbesondere Informationen über die Art des Fehlers, die Beschreibung des Systemzustandes bei Auftreten des Fehlers, die durch den Fehler betroffenen Komponenten sowie die Häufigkeit des Auftretens des Fehlers. Die Fehlermeldung kann zunächst mündlich über die TIG-Helpline erstattet werden und ist über Aufforderung der dort von TIG beschäftigten Mitarbeiter gegebenenfalls schriftlich per E-Mail zu bestätigen; soweit möglich, sind dabei weitere Informationen (Screenshots, Fehlerprotokolle etc.) beizuschließen.

5. Die Fehlerbehebung erfolgt über die TIG-Helpline, per E-Mail oder im Wege der Fernwartung. Sollte der Kunde auf eine Fehlerbehebung vor Ort bestehen, so trägt der Kunden die Kosten des Serviceeinsatzes zu vereinbarten Standardsätzen.
6. Der Beginn der Fehlerbehebung erfolgt spätestens binnen einer Reaktionszeit von vier Stunden nach Eingang der Fehlermeldung bei der TIG-Helpline. Sind nach erstmaliger Fehlermeldung weitere Informationen zur Identifikation des Fehlers zwingend erforderlich, so beginnt die Reaktionszeit mit Eingang der erforderlichen Ergänzungen der Fehlermeldung.

### **G. Fehlerbehebung**

1. Fehler, welche die bestimmungsgemäße Nutzung der Software wesentlich beeinträchtigen, werden binnen angemessener Frist mittels Hotfix (Patch) behoben; soweit eine Behebung mittels Hotfix binnen angemessener Frist nicht möglich oder zumutbar ist, wird TIG geeignete Umgehungsmöglichkeiten aufzeigen und den Kunden entsprechend anleiten, damit er die Software einsetzen kann. „Angemessene Frist“ im vorliegenden Zusammenhang beschreibt die Zeitspanne, die sich aus einer Abwägung der Schwere der Nutzungsbeeinträchtigung einerseits und den technischen Möglichkeiten andererseits ergibt.
2. Sobald TIG Verbesserungen und Korrekturen für die Software entwickelt und freigibt, werden diese in einem neuen Release integriert und zur Verfügung gestellt.
3. Führt der Kunde die Installation eines neuen Releases nicht durch, geht ein Anspruch auf Behebung jener Fehler, die damit korrigiert worden wären, verloren.
4. Die durch TIG im Rahmen der Softwarepflege erbrachten Leistungen umfassen die jeweils aktuelle Hauptversion der Software sowie die dieser unmittelbar vorhergehenden Hauptversion. Der Kunde hat im Rahmen der Softwarepflege jedoch nur Anspruch auf Leistungen hinsichtlich einer Hauptversion.
5. Sämtliche durch Hotfix oder neues Release implementierten Programmteile unterliegen der gleichen Nutzungsberechtigung wie die ursprünglich installierte Software.

### **H. Gewährleistung**

Soweit im Rahmen der Softwarepflege die Software durch ein neues Release ersetzt wird, gelten die Bestimmungen über die Gewährleistungen für Software (siehe Punkt II.G.) mit einer Gewährleistungsfrist von 6 Monaten, wobei die Gewährleistungsfrist für die ursprünglich installierte Software-Version unberührt bleibt.

### **I. Laufzeit & Kündigung**

1. Soweit nicht anders vereinbart, gilt ein Vertrag über die Erbringung von Leistungen im Rahmen der Softwarepflege mit dem Datum der Installation oder, sofern eine Abnahme der Software vereinbart ist, mit letzterer als wirksam und auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Ein solcher Vertrag ist zum Ende jedes Vertragsjahres unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten von beiden Parteien schriftlich kündbar.
2. Das Recht der Parteien den jeweiligen Vertrag mit sofortiger Wirkung zu beenden, besteht wenn:
  - a. eine Partei ihre Zahlungen einstellt oder die Zahlungseinstellung angekündigt hat;

- b. über das Vermögen einer Partei ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares Verfahren eröffnet wird;
- c. ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden mangels kostendeckendem Vermögen rechtskräftig abgewiesen wird;
- d. eine Partei gegen wesentliche Vertragsbestimmungen verstößt, und diese Verstöße nicht binnen angemessener Frist behebt.

#### **IV. Besondere Bestimmungen für den Erwerb von Hardware**

##### **A. Anwendungsbereich**

In Ergänzung zu den allgemeinen Bestimmungen (Abschnitt I. und V.) dieser AGB gelten für den Erwerb von Hardware die besonderen Bestimmungen dieses Abschnitts.

##### **B. Leistungsgegenstand**

- 1. TIG liefert ausschließlich Hardware, die für die Nutzung der von TIG vertriebenen, entwickelten oder adaptierten Software erforderlich ist.
- 2. Art und Umfang der zu liefernden Hardware bestimmt sich nach der entsprechenden vertraglichen Vereinbarung. Soweit eine vertragliche Vereinbarung über die Projektierung, Lieferung und Installation von Software vorliegt, umfasst diese auch den Erwerb der für die Nutzung der Software erforderlichen Hardware.

##### **C. Entgelt**

Soweit das für die Hardware zu entrichtende Entgelt nicht in der vertraglichen Vereinbarung über die Projektierung, Lieferung und Installation von Software festgelegt ist, bestimmt es sich nach den Bestimmungen der diesbezüglich zu treffenden Vereinbarung.

#### **V. Schlussbestimmungen**

##### **A. Anzuwendendes Recht**

Diese AGB unterliegen dem Recht jenes Staates, in dem TIG seinen Sitz hat. Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts sowie die Bestimmungen des UN-Kaufrechtsübereinkommens (CISG) werden in ihrer Anwendung ausdrücklich abbedungen.

##### **B. Streitschlichtung**

- 1. Alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit einem unter diesen AGB geschlossenen Vertrag sind vor dem sachlich zuständigen ordentlichen Gericht am Sitz von TIG geltend zu machen. Dessen unbenommen behält sich TIG das Recht vor, Ansprüche gegen den Kunden beim sachlich zuständigen ordentlichen Gericht am Sitz des Kunden gelten zu machen.
- 2. Wenn der Kunde aber seinen Sitz außerhalb der Europäischen Union oder der Europäischen Freihandelsassoziation (EFTA) hat, sollen alle Streitigkeiten, die sich aus einem unter diesen Bedingungen geschlossenen Liefervertrag ergeben oder sich auf dessen Verletzung, Auflösung oder Nichtigkeit beziehen, unter Ausschluss des ordentlichen Rechtsweges nach der Schieds- und Schlichtungsordnung des Internationalen Schiedsgerichts der Wirtschaftskammer Österreich in Wien (Wiener Regeln) von drei gemäß diesen Regeln ernannten Schiedsrichtern endgültig entschieden werden. Der Ort des schiedsrichterlichen Verfahrens ist Wien.

##### **C. Einwilligung zur Datenverarbeitung**

- 1. Der Kunde und TIG willigen ausdrücklich in die Verarbeitung personenbezogener Daten – insbesondere von Namens-, Adress-, Kontaktdaten und Berufsdaten – der für sie tätig werdenden und gegenüber den Unternehmen des jeweils anderen einschreitenden Personen zum Zweck der

- Vertragserfüllung, der Auftragsbearbeitung sowie der Erfüllung der maßgeblichen buchhalterischen Rechts- und Sorgfaltspflichten ein.
2. Ferner willigen der Kunde und TIG in die Übermittlung dieser personenbezogenen Daten an Unternehmen des jeweils anderen in Ländern außerhalb der Europäischen Union unter Kenntnisnahme der damit potenziell verbundenen Risiken zum Zweck der Auftragsbearbeitung und Vertragserfüllung ein.
  3. Mit dieser Einwilligung sichern sich der Kunde und TIG wechselseitig das Vorliegen korrespondierender Einwilligungserklärungen der für sie tätigen betroffenen Personen zu, und halten sich gegenseitig hinsichtlich aller Nachteile aus und im Zusammenhang mit der Verletzung vorgenannter Zusicherung auf erstes Anfordern vollumfänglich schad- und klaglos.
  4. Die Einwilligung gemäß Punkt 1. und Punkt 2. kann jederzeit ohne Angabe von Gründen durch den Kunden bzw. TIG oder die betroffenen Personen mittels E-Mail widerrufen werden. Eine bis zu einem Widerruf erfolgte Verarbeitung wird durch einen Widerruf allerdings nicht berührt.
  5. Die TIG zuzurechnenden Unternehmen sind online unter [www.tig-mes.com/en/unternehmen/standorte/](http://www.tig-mes.com/en/unternehmen/standorte/) jederzeit abrufbar. Ein Widerruf entsprechend lit d ist an [office@tig.at](mailto:office@tig.at) zu richten.

#### **D. Höhere Gewalt**

Keine Partei trifft eine Haftung unter diesen Bedingungen für eine verspätete oder schlechte Vertragserfüllung (ausgenommen Zahlungsverpflichtungen), soweit deren Ursache in Streiks, Engpässen, Revolten, Aufständen, Krieg, behördliche Eingriffen oder Elementarereignissen wie zB Feuer, Fluten, Stürmen, Explosionen, Erdbeben oder in sonstigen unvorhersehbaren Umständen außerhalb zumutbarer Kontrolle der betroffenen Partei liegt.

#### **E. Mitteilungen**

Alle Mitteilungen, Forderungen und jede sonstige Kommunikation hat in Textform zu erfolgen, und können auf elektronischem Wege, Fax, persönliche Zustellung, Post oder Kurierdienste mit Zustellnachweis, ausreichend frankiert, übermittelt werden. Mitteilungen, die uns (i) nach 17:00 (MEZ) oder (ii) am Samstag, Sonntag oder an einem unserer geltenden gesetzlichen Feiertage erreichen, erlangen erst mit dem darauffolgenden nächsten Arbeitstag um 09:00 Wirksamkeit.

#### **F. Kooperationsverpflichtung**

Jede Partei muss ohne schuldhaftes Zögern alle zumutbaren Schritte setzen, die die andere Partei vernünftigerweise einfordert, um dem Vertrag Geltung zu verschaffen und die einzelnen Pflichten hierunter erfüllen zu können.

#### **G. Verzicht**

Die bindende Wirkung dieser Bedingungen wird nicht dadurch berührt, dass sie teilweise oder gänzlich nicht angewendet werden oder dass sich eine Partei wiederholt nicht darauf beruft.

#### **H. Unabhängige Unternehmen**

Keine Partei soll als Dienstnehmer, Vertretungsbefugter, Vertreter, Mietunternehmer oder Gesellschafter der anderen Partei angesehen werden aus welchem Grunde auch immer. Keine Partei hat die Ermächtigung, im Namen der anderen Partei zu handeln, diese irgendwie zu verpflichten oder deren Arbeitnehmern Weisungen zu erteilen.

#### **I. Salvatorische Klausel**

Falls sich eine Vertragsklausel als nichtig oder unwirksam herausstellt, soll diese Klausel, wenn möglich, durch eine zweckgleiche Bestimmung ersetzt werden, oder ansonsten ersatzlos wegfallen, ohne die Gültigkeit der übrigen Vertragsbestimmungen zu berühren.