

Allgemeine Geschäftsbedingungen der MaHe Solutions OG

Betreiberdienstleistungen in der Informationstechnologie (B2B)

1. Allgemeines

- 1.1. Der Auftragnehmer (im Folgenden „MaHe Solutions“) erbringt für den Auftraggeber (im Folgenden „Kunde“) Dienstleistungen in der Informationstechnologie und des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten.
- 1.2. Diese Allgemeinen Bedingungen (AB) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, die die MaHe Solutions gegenüber dem Kunden erbringt, auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf die AB Bezug genommen wird.
- 1.3. Allfällige Geschäftsbedingungen des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht akzeptiert, sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich und schriftlich anderes vereinbart wird. AGB des Kunden widerspricht die MaHe Solutions ausdrücklich. Eines weiteren Widerspruchs gegen AGB des Kunden durch die MaHe Solutions bedarf es nicht.

2. Leistungsumfang

- 2.1. Der genaue Umfang der Dienstleistungen der MaHe Solutions, ist im jeweiligen zuvor vom Kunden schriftlich beauftragten Angebot, mit dem Kunden festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt MaHe Solutions die Dienstleistungen während der bei MaHe Solutions üblichen Geschäftszeiten.
- 2.2. Grundlage der für die Leistungserbringung von MaHe Solutions eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des Kunden, wie er auf der Grundlage der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen ermittelt wurde. Machen neue Anforderungen des Kunden eine Änderung der Dienstleistungen bzw. der eingesetzten Technologie erforderlich, wird MaHe Solutions auf Wunsch des Kunden ein entsprechendes Angebot unterbreiten.
- 2.3. MaHe Solutions ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.
- 2.4. Leistungen durch MaHe Solutions, die vom Kunden über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom Kunden nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils bei MaHe Solutions gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der bei MaHe Solutions üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung oder Bedienung durch den Kunden oder sonstige nicht von MaHe Solutions zu vertretende Umstände entstanden sind. Ebenso sind Schulungsleistungen grundsätzlich nicht in den Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.
- 2.5. Sofern MaHe Solutions auf Wunsch des Kunden Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. MaHe Solutions ist nur für die von ihm selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich.
- 2.6. Ausdrücklich weisen wir daraufhin, dass eine barrierefreie Ausgestaltung iSd Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG) nicht im Angebot enthalten ist, sofern diese nicht gesondert/ individuell vom Auftraggeber angefordert wurde. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, so obliegt dem Auftraggeber die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz durchzuführen.

3. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden

- 3.1. Der Kunde verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch MaHe Solutions erforderlich sind. Der Kunde verpflichtet sich weiters, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang der MaHe Solutions enthalten sind.
- 3.2. Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden, stellt der Kunde die zur Erbringung der Dienstleistungen durch MaHe Solutions erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze sowie Infrastruktur in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung. Jedenfalls ist der Kunde für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich. Ebenso hat der Kunde für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der Kunde ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern der MaHe Solutions Weisungen -gleich welcher Art- zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich an den von MaHe Solutions benannten Ansprechpartner herantragen.
- 3.3. Der Kunde stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche von MaHe Solutions zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der von MaHe Solutions geforderten Form zur Verfügung und unterstützt MaHe Solutions auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Dienstleistungen. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Kunden, die Änderungen in den von MaHe Solutions für den Kunden zu erbringenden Dienstleistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit MaHe Solutions hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.
- 3.4. Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang von MaHe Solutions enthalten ist, wird der Kunde auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.
- 3.5. Der Kunde ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen von MaHe Solutions erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.
- 3.6. Der Kunde wird die der MaHe Solutions übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.
- 3.7. Der Kunde wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass MaHe Solutions in der Erbringung der Dienstleistungen nicht behindert wird. Der Kunde stellt sicher, dass der MaHe Solutions und/oder die durch MaHe Solutions beauftragten Dritten für die Erbringung der Dienstleistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim Kunden erhalten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.
- 3.8. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die von MaHe Solutions erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne für die von MaHe Solutions zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der Kunde wird die der MaHe Solutions hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den bei MaHe Solutions jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.
- 3.9. Der Kunde sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von MaHe Solutions eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der Kunde haftet der MaHe Solutions für jeden Schaden.
- 3.10. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des Kunden unentgeltlich.

4. Personal

- 4.1. Sofern nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen Mitarbeiter des Kunden von MaHe Solutions übernommen werden, ist darüber eine separate schriftliche Vereinbarung zu treffen.

5. Change Requests

- 5.1. Beide Vertragspartner können jederzeit Änderungen des Leistungsumfangs verlangen ("Change Request"). Eine gewünschte Änderung muss jedoch eine genaue Beschreibung derselben, die Gründe für die Änderung, den Einfluss auf Zeitplanung und die Kosten darlegen, um dem Adressaten des Change Requests die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner bindend.

6. Leistungsstörungen

- 6.1. MaHe Solutions verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt MaHe Solutions die Dienstleistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist die MaHe Solutions verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist seine Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei zu erbringen, indem sie nach ihrer Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt.
- 6.2. Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des Kunden oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des Kunden gemäß Punkt 3.9, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten die von MaHe Solutions erbrachten Leistungen trotz möglichen Einschränkungen dennoch als vertragsgemäß erbracht. Die MaHe Solutions wird auf Wunsch des Kunden eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels unternehmen.
- 6.3. Der Kunde wird MaHe Solutions bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom Kunden unverzüglich schriftlich oder per E-Mail an MaHe Solutions zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der Kunde.
- 6.4. Die Regelungen dieses Punktes gelten sinngemäß für allfällige Lieferungen von Hard- oder Softwareprodukten von MaHe Solutions an den Kunden. Die Gewährleistungsfrist für solche Lieferungen beträgt 24 Monate ab Übergabe, bei Gebrauchsgütern beträgt das Recht zum Regress 12 Monate. § 924 ABGB "Vermutung der Mangelhaftigkeit" wird einvernehmlich ausgeschlossen. Für allfällige dem Kunden von MaHe Solutions überlassene Hard- oder Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Gewährleistungsbedingungen des Herstellers dieser Produkte. Bis zur vollständigen Bezahlung behält sich MaHe Solutions das Eigentum an allen von ihr gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor.

7. Vertragsstrafe

- 7.1. MaHe Solutions ist verpflichtet, die, falls im Auftrag genannten Erfüllungsgrade bzw. Wiederherstellungszeiten nach Prioritäten einzuhalten. Sollte MaHe Solutions für die Wiederherstellung die im Auftrag genannten Zeitlimits überschreiten, hat MaHe Solutions pro angefangener Stunde der Überschreitung Pönalen bis zur tatsächlichen Wiederherstellung (Erfüllung) an den Kunden laut Auftrag zu bezahlen:

Den obgenannten Pönalen pro Jahr sind der Höhe nach mit 20% des Gesamtjahresentgeltes begrenzt. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadenersatzanspruches, es sei denn bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, ist ausgeschlossen.

Sollten pönalwirksame Überschreitungen eintreten, sind diese an MaHe Solutions unverzüglich schriftlich zur Kenntnis zu bringen.

8. Haftung

- 8.1. Die MaHe Solutions haftet für von ihr nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf von MaHe Solutions beigezogene Dritte zurückgehen. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet MaHe Solutions unbeschränkt.
- 8.2. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 8.3. Schadensersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.
- 8.4. Sofern MaHe Solutions das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt MaHe Solutions diese Ansprüche an den Kunden ab.
- 8.5. Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 8.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal EUR 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 15.000,-. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche des Kunden -gleich aus welchem Rechtsgrund- sind ausgeschlossen.

9. Vergütung

- 9.1. Die vom Kunden zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem Auftrag. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet.
- 9.2. Reisezeiten von Mitarbeitern der MaHe Solutions gelten als Arbeitszeit. Reisezeiten werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet. Die genannten Sätze ändern sich entsprechend der Preisgleitklausel in Punkt 9.5. Zusätzlich werden die Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom Kunden nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage der Belege (Kopien).
- 9.3. MaHe Solutions ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den Kunden in angemessener Höhe abhängig zu machen.
- 9.4. Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen nach Vereinbarung im Voraus verrechnet. Die von MaHe Solutions gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind sofort nach Rechnungserhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem MaHe Solutions über sie verfügen kann. Kommt der Kunde mit seinen Zahlungen in Verzug, ist MaHe Solutions berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des Kunden 14 Tage überschreiten, ist MaHe Solutions berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen. MaHe Solutions ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.
- 9.5. Laufende Vergütungen beruhen auf dem Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten (ST2).
- 9.6. Die Aufrechnung ist dem Kunden nur mit einer von MaHe Solutions anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nicht zu.
- 9.7. Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabenschuldigkeiten, wie z.B. Rechtsgeschäftsgebühren oder Quellensteuern, trägt der Kunde. Sollte MaHe Solutions für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde MaHe Solutions Schad- und klaglos halten.

10. Höhere Gewalt

- 10.1. Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Pandemien, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

11. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen

- 11.1. Soweit dem Kunden von MaHe Solutions Softwareprodukte überlassen werden oder dem Kunden die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Dienstleistungen ermöglicht wird, steht dem Kunden das nichtausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form zu benutzen.
- 11.2. Bei Nutzung von Softwareprodukten in einem Netzwerk ist für jeden gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz erforderlich. Bei Nutzung von Softwareprodukten auf "Stand-Alone-PCs" ist für jeden PC eine Lizenz erforderlich.
- 11.3. Für dem Kunden von MaHe Solutions überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte.
- 11.4. Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem Kunden keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des Kunden nach den §§ 40(d), 40(e) UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.
- 11.5. Alle dem Kunden von MaHe Solutions überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.

12. Datenschutz

- 12.1. Der Kunde stimmt zu, dass seine persönlichen Daten, nämlich Name/Firma, Beruf, Geburtsdatum, Firmenbuchnummer, Vertretungsbefugnisse, Ansprechperson, Geschäftsanschrift und sonstige Adressen des Kunden, Telefonnummer, Telefaxnummer, E-Mail-Adresse, Bankverbindungen, Kreditkartendaten, UID-Nummer) zum Zwecke der Vertragserfüllung und Betreuung des Kunden sowie für eigene Werbezwecke, beispielsweise zur Zusendung von Angeboten, Werbeprospekten und Newsletter (in Papier- und elektronischer Form), sowie zum Zwecke des Hinweises auf die zum Kunden bestehende oder vormalige Geschäftsbeziehung (Referenzhinweis) automationsunterstützt ermittelt, gespeichert und verarbeitet werden.
- 12.2. Der Auftraggeber ist einverstanden, dass ihm elektronische Post zu Werbezwecken bis auf Widerruf zugesendet wird.
- 12.3. Diese Zustimmung kann jederzeit schriftlich mittels E-Mail, Telefax oder Brief an die im Kopf der AGB angeführten Kontaktdaten widerrufen werden.

13. Geheimhaltung

- 13.1. Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, oder dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.

- 13.2. Die mit MaHe Solutions verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

14. Erfüllungsort und Gerichtsstand

- 14.1 Erfüllungsort ist der Sitz der MaHe Solutions. Bei Versand geht die Gefahr auf den Kunden über, sobald die MaHe Solutions die Ware dem von ihr gewählten Beförderungsunternehmen übergeben hat.
- 14.2 Als Gerichtsstand für alle sich zwischen der MaHe Solutions und dem Kunden ergebenden Rechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis wird das für den Sitz der MaHe Solutions sachlich zuständige Gericht vereinbart. Ungeachtet dessen ist die MaHe Solutions berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu klagen.

Der Fachverband Unternehmensberatung und Informationstechnologie empfiehlt als wirtschaftsfreundliches Mittel der Streitschlichtung nachfolgende Mediationsklausel:

Für den Fall von Streitigkeiten aus diesem Vertrag, die nicht einvernehmlich geregelt werden können, vereinbaren die Vertragsparteien einvernehmlich zur außergerichtlichen Beilegung des Konfliktes eingetragene Mediatoren (ZivMediatG) mit dem Schwerpunkt WirtschaftsMediation aus der Liste des Justizministeriums beizuziehen. Sollte über die Auswahl der WirtschaftsMediatoren oder inhaltlich kein Einvernehmen hergestellt werden können, werden frühestens ein Monat ab Scheitern der Verhandlungen rechtliche Schritte eingeleitet.

Im Falle einer nicht zustande gekommenen oder abgebrochenen Mediation, gilt in einem allfällig eingeleiteten Gerichtsverfahren österreichisches Recht. Sämtliche aufgrund einer vorherigen Mediation angelaufenen notwendigen Aufwendungen, insbesondere auch jene für eine(n) beigezogene(n) RechtsberaterIn, können vereinbarungsgemäß in einem Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahren als „vorprozessuale Kosten“ geltend gemacht werden.

Soweit in diesem Vertrag auf natürliche Personen bezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei der Anwendung der Bezeichnung auf bestimmte natürliche Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.