

Allgemeine Geschäftsbedingungen
k.section business solutions gmbh

Stand 2012
Version 2.0
Gültig ab 01.01.2012

17 1 |

Inhaltsverzeichnis

a.	Allgemeiner Teil	4
1.	Geltungsbereich	4
2.	Bestellung / Projektvertrag / Angebote	4
3.	Vergütung / Preise / Zahlungsbedingungen	4
4.	Stornierung	5
5.	Datenschutz / Vertraulichkeit	5
6.	Terminplan / Leistungszeit	6
7.	Mitwirkungspflicht	7
8.	Änderungswesen	7
9.	Dokumentation	7
10.	Aufrechnung / Zurückbehaltungsrecht	7
11.	Ablieferung	8
12.	Abnahme	8
13.	Garantien / Abweichung von Leistungsangaben	8
14.	Mängelhaftung	8
15.	Gesamthaftung	9
16.	Loyalität	10
17.	Abtretung / Übertragung des Vertrages	10
18.	Nebenabreden / Vertragsänderungen	10
19.	Gerichtsstand / Anwendbares Recht / Erfüllungsort / Salvatorische Klausel	10
b.	Software	11
1.	Nutzungsrecht	11
2.	Dauer der Nutzungsrechte	11
3.	Anpassungen Software	12
4.	Gefährliche Anwendungen	12
5.	Vergütung	12
c.	Softwarewartung	13
1.	Leistungen	13
2.	Nicht enthaltene Leistungen	13
3.	Nutzungsrecht	13
4.	Neue Softwareversionen	13
5.	Vergütung	13
6.	Kündigung Softwarewartung	13
d.	Dienstleistungen	14

1.	Leistungen	14
2.	Externe Partner	14
3.	Erfüllungsorte und -zeiten	14
4.	Rechte an den Ergebnissen	14
5.	Auftragsarten	14
6.	Vergütung	15
e.	Korrektive Wartung	16
1.	Leistungen	16
2.	Servicezeiten und -level	16
3.	Allgemeine Bedingungen	16
f.	Adaptive Wartung	17

a. Allgemeiner Teil

1. Geltungsbereich

1.1 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge von *k.section business solutions gmbh (k.section)* mit ihren Kunden über die Lieferung von Software, die Erbringung von Dienstleistungen sowie die korrektive und adaptive Applikationswartung.

1.2 Die AGB von *k.section* gelten auch dann, wenn *k.section* in Kenntnis entgegenstehender oder von ihren AGB abweichender Bestimmungen des Kunden die Leistungen an den Kunden vorbehaltlos erbringt.

1.3 Allfällige "Allgemeine Einkaufs- und Lieferbedingungen" oder sonstige "Allgemeine Geschäftsbedingungen" des Kunden werden nicht Bestandteil des Vertrages zwischen *k.section* und dem Kunden.

1.4 Die AGB gelten auch für alle künftigen Geschäfte von *k.section* mit dem Kunden.

1.5 Bestimmungen des jeweiligen Herstellers betreffend der Software gemäß Teil b bzw. der Softwarewartung gemäß Teil c sowie individuelle Regelungen der Vertragspartner in dem Projektvertrag gehen diesen AGB vor.

2. Bestellung / Projektvertrag / Angebote

2.1 Eine Liefer- bzw. Leistungspflicht von *k.section* entsteht mit Abschluss eines Einzelvertrages, der als Bestellung ausgefüllt und unterzeichnet wird. In der Bestellung vereinbaren die Vertragspartner Inhalt und Umfang der Lieferungen und Leistungen sowie die Vergütung. Mit Unterzeichnung einer solchen Bestellung werden diese AGB Bestandteil des betreffenden Einzelvertrages.

2.2 Für die Einführung der Software beim Kunden schließen die Vertragspartner einen Projektvertrag ab, zu dessen Inhalt die darin aufgeführten Bestellungen sowie diese AGB gehören. Im Projektvertrag sind insbesondere folgende projektspezifischen Vereinbarungen geregelt:

- > Leistungsbeschreibung
- > Leistungszeitraum
- > Preisinformationen
- > Zahlungsbedingungen

2.3 Der Projektvertrag, die Bestellungen und diese AGB enthalten die gesamte Vereinbarung zwischen den Vertragspartnern. Alle bisherigen diesbezüglichen Vereinbarungen zwischen dem Kunden und *k.section* werden hiermit aufgehoben.

2.4 Ist die Bestellung als Angebot des Kunden zu qualifizieren, so kann *k.section* dieses innerhalb von zwei Wochen annehmen. Diese Frist beginnt mit dem Eingang der Bestellung bei *k.section*.

2.5 Alle Bestellungen und Aufträge sowie etwaige Zusicherungen von *k.section* bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch *k.section*. Auf diese Form kann nur aufgrund schriftlicher Vereinbarung verzichtet werden.

2.6 An Angeboten und sonstigen dazugehörigen Unterlagen verbleiben alle Eigentums- und Urheberrechte bei *k.section*. Eine Weitergabe an Dritte bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von *k.section*. Auf Verlangen sind sie *k.section* unverzüglich zurückzusenden.

3. Vergütung / Preise / Zahlungsbedingungen

3.1 Die Höhe der Vergütung für die vereinbarten Lieferungen und Leistungen wird in den Bestellungen festgelegt. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden Steuern. Auch sonstige Abgaben und etwaige Zölle gehen zu Lasten des Kunden. Dies gilt auch für Abgaben, die künftig – möglicherweise rückwirkend – für einzelne Leistungen neu festgesetzt oder neu erhoben werden. Sollten Steuern oder Abgaben nach Vertragsschluss erhöht oder neu

erhoben werden, behält sich *k.section* daher eine Anpassung vor. Die Dienstleistungspreise verstehen sich exkl. Fahrzeit, Reisekosten und Spesen.

3.2 *k.section* ist berechtigt, die Höhe der jährlichen Gebühren für Applikationswartung, die Stundenansätze für Dienstleistungen, die Ansätze für Fahrzeit, Reisekosten und Spesen sowie die Zuschläge den veränderten Kostenfaktoren anzupassen. Derartige Veränderungen sind insbesondere, aber nicht abschließend, in Preisänderungen der Lieferanten von *k.section*, Tarifabschlüssen, steigenden Energie- und Rohstoffpreisen oder sonstigen nicht von *k.section* zu vertretenden Kostenveränderungen zu sehen. Über solche Anpassungen informiert *k.section* den Kunden mindestens drei Monate vor deren Inkrafttreten schriftlich. Dem Kunden steht im Falle der Bekanntgabe einer entsprechenden Preisanpassung das Recht zu, diesen neuen Bedingungen innerhalb eines Monats zu widersprechen. *k.section* steht in diesem Fall ein Kündigungsrecht zu. Erfolgt kein rechtzeitiger Widerspruch seitens des Kunden, so wird das Vertragsverhältnis zu den geänderten Konditionen fortgesetzt. *k.section* wird den Kunden bei Beginn der Monatsfrist auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

3.3 Alle in Rechnung gestellten Beträge sind ohne Abzug innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung zu zahlen. Schecks und Wechsel werden von *k.section* nicht angenommen.

3.4 Beabsichtigt der Kunde zur Finanzierung der Lieferungen und Leistungen einen Leasing- oder Finanzierungsvertrag abzuschließen, so informiert er *k.section* spätestens 30 Tage vor der Lieferung bzw. der Erbringung von Leistungen schriftlich darüber. Abgesehen vom Erlöschen der Forderungen betreffend Vergütung gegenüber dem Kunden gelten die übrigen Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag zwischen *k.section* und dem Kunden unverändert weiter.

3.5 Ist der Kunde mit Zahlungen im Verzug, ist *k.section* berechtigt, Lieferungen und Leistungen aus der Kundenbeziehung bis zum Zahlungseingang einzustellen. Ausgenommen sind Leistungen zur Beseitigung von *k.section* eindeutig zuzurechnenden Mängeln im Rahmen der Gewährleistung.

4. Stornierung

4.1 Storniert der Kunde in Bestellungen vereinbarte Lieferungen oder Leistungen, bevor sie durch *k.section* ausgeliefert oder erbracht werden konnten, ist *k.section* berechtigt, dem Kunden 25% des Bestellwertes in Rechnung zu stellen. Bei bereits begonnener Leistungsausführung ist *k.section* berechtigt, zusätzlich den bis zum Zeitpunkt der Stornierung entstandenen Aufwand in Rechnung zu stellen. Die Geltendmachung weitergehender Schadenersatzansprüche bleibt vorbehalten.

4.2 Jeglicher Schadenersatz infolge Stornierung entfällt, wenn Lieferungen und Leistungen in beidseitiger Übereinstimmung von den Vertragspartnern storniert, geändert oder durch andere Lieferungen und Leistungen ersetzt werden.

5. Datenschutz / Vertraulichkeit

5.1 Der Kunde ist damit einverstanden, dass zur Leistungserbringung personenbezogene Daten bearbeitet und verwendet werden. *k.section* wird durch geeignete Vorkehrungen für die Gewährleistung des Datenschutzes sorgen.

5.2 Die Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, alle nicht öffentlich zugänglichen Informationen aus dem Bereich des Vertragspartners geheim zu halten und Dritten in keiner Weise zu offenbaren oder zugänglich zu machen. Die Verpflichtung erstreckt sich auch auf Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen der Vertragspartner und dauert über die Beendigung des vorliegenden Vertrages hinaus auf unbestimmte Zeit fort.

5.3 *k.section* darf vertrauliche Informationen an ihre verbundene Unternehmen, Softwarehersteller und Erfüllungsgehilfen weitergeben, soweit dies für die Leistungserbringung von *k.section* vernünftigerweise notwendig ist. Im Falle der Weitergabe der vertraulichen Daten wird *k.section* die entsprechenden Personen zur Geheimhaltung entsprechend der eigenen Verpflichtung verpflichten.

5.4 Die Geheimhaltungsverpflichtung entfällt für die Vertragspartner, wenn die vertrauliche Information ohne eine Verletzung einer Geheimhaltungsverpflichtung allgemein durch einen Vertragspartner oder durch Dritte bekannt wird, von einem Vertragspartner selbständig und unabhängig von der vertraulichen Information erkannt oder entwickelt wird oder aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften preisgegeben werden muss.

6. Terminplan / Leistungszeit

6.1 Bei den im Terminplan einvernehmlich festgelegten Meilensteinen der Projektphasen handelt es sich um Plantermine. Diese basieren auf dem gemeinsamen Wissensstand der Vertragspartner bei Abschluss des Projektvertrages.

6.2 Der Beginn der von *k.section* angegebenen Lieferzeit setzt die Abklärung aller technischen und kaufmännischen Einzelheiten voraus. Die Einhaltung der Lieferverpflichtung seitens *k.section* setzt weiter die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtung des Kunden, insbesondere die Beibringung der vom Kunden zu beschaffenden Unterlagen, voraus.

6.3 *k.section* zeigt dem Kunden den Abschluss einer Projektphase an. Der Kunde verpflichtet sich, das jeweilige Ergebnis unverzüglich zu prüfen und die folgende Projektphase freizugeben.

6.4 Die Vertragspartner informieren sich gegenseitig rasch möglichst über absehbare Verzögerungen und treffen in einem solchen Fall gemeinsam Maßnahmen, um den Terminplan anzupassen.

6.5 Der Kunde erklärt sich auch mit Teillieferungen und Teilleistungen einverstanden, ohne dass es seiner vorherigen Zustimmung bedarf. Dies gilt nur für den Fall der Zumutbarkeit von Teillieferungen bzw. Teilleistungen für den Kunden.

6.6 Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er schuldhaft sonstige Mitwirkungspflichten, so ist *k.section* berechtigt, den ihr insoweit entstehenden Schaden, einschließlich etwaiger Mehraufwendungen ersetzt zu verlangen. Weitergehende Ansprüche oder Rechte bleiben vorbehalten.

6.7 *k.section* haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen, soweit der zugrundeliegende Vertrag ein relatives Fixgeschäft ist. *k.section* haftet auch nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern als Folge eines von *k.section* zu vertretenden Leistungsverzugs der Kunde berechtigt ist geltend zu machen, dass sein Interesse an der weiteren Vertragserfüllung in Fortfall geraten ist.

6.8 *k.section* haftet ferner nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern der Leistungsverzug auf einer von *k.section* zu vertretenden vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzung beruht; ein Verschulden der Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von *k.section* ist dieser zuzurechnen. Sofern der Leistungsverzug auf einer von *k.section* zu vertretenden grob fahrlässigen Vertragsverletzung beruht, ist die Schadensersatzhaftung von *k.section* auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.

6.9 *k.section* haftet auch dann nach den gesetzlichen Bestimmungen, soweit der von *k.section* zu vertretende Leistungsverzug auf der schuldhaften Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht beruht; in diesem Fall ist aber die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.

6.10 Im Übrigen ist die Haftung von *k.section* im Fall des Leistungsverzugs für jede vollendete Woche Verzug auf 0,5% des Lieferwertes, maximal jedoch auf 5% des Lieferwertes begrenzt.

6.11 Weitere gesetzliche Ansprüche und Rechte des Kunden bleiben vorbehalten.

6.12 Für Verzögerungen aus Gründen höherer Gewalt wie z.B. behördliche Auflagen, Streiks, kriegerische Auseinandersetzungen, Terroranschläge, Embargos, Lieferstopps Dritter, Entzug von Exportbewilligungen und ähnliche Ereignisse haftet keiner der Vertragspartner. In diesen Fällen verlängert sich vielmehr der Leistungstermin bzw. die Leistungsfrist um die Dauer der durch diese Umstände bedingten Leistungsverzögerung.

7. Mitwirkungspflicht

7.1 Der Kunde trägt die Verantwortung für die Bedienung und den Unterhalt der Software, für die Sicherung und Wiedergewinnung von Daten und Programmen, die Sicherstellung von Ausweichlösungen im Katastrophenfall, die Schulung seines Personals sowie die Überprüfung der mit der Software erzielten Resultate.

7.2 Der Kunde verpflichtet sich, *k.section* alle zur richtigen Erfüllung des Vertrages notwendigen Informationen und Unterlagen rechtzeitig und vollständig abzugeben sowie die erforderlichen Genehmigungen zu erteilen.

7.3 Der Kunde benennt *k.section* gegenüber einen verantwortlichen Ansprechpartner, mit dem alle Tätigkeiten von *k.section* abzustimmen sind und der zur Abgabe bzw. Entgegennahme verbindlicher Erklärungen zu fachlichen und organisatorischen Fragen bevollmächtigt ist.

7.4 Der Kunde schafft auf seine Kosten die betrieblichen Voraussetzungen für die Leistungserbringung von *k.section*. Insbesondere stellt er für die Dauer der Tätigkeit von *k.section* Arbeitsplätze sowie ausreichend Rechnerzeit kostenlos zur Verfügung.

7.5 Zur Störungsbehandlung über Ferndiagnose erlaubt der Kunde gegebenenfalls *k.section* oder dem jeweiligen Hersteller der Software die Aufschaltung auf sein System. Falls erforderlich, erlaubt der Kunde Mitarbeitern von *k.section* bzw. dem jeweiligen Hersteller der Software den Zugang zu den Rechnern vor Ort, auf denen die Software installiert ist.

7.6 Mitwirkungspflichten sind wesentliche Pflichten des Kunden. Falls der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht rechtzeitig und ausreichend nachkommt, so trägt er den *k.section* dadurch entstehenden Mehraufwand.

8. Änderungswesen

8.1 Der Kunde kann jederzeit mit dem von *k.section* dafür vorgesehenen Formular Änderungen zum vereinbarten Vertragsumfang beantragen.

8.2 *k.section* wird den Änderungsantrag prüfen und insbesondere dessen Auswirkungen auf den Terminplan und die Vergütung definieren. Die Aufwendungen für die Prüfung werden dem Kunden nach Aufwand verrechnet.

8.3 *k.section* bietet dem Kunden nach der Prüfung die Ausführung der Änderung an. Nimmt der Kunde das Angebot an, so wird die Änderung Bestandteil des Vertrages und der Terminplan und die ursprünglich vereinbarte Vergütung werden entsprechend angepasst.

9. Dokumentation

9.1 *k.section* liefert im Zusammenhang mit der Software gemäß Teil b und der Softwarewartung gemäß Teil c folgende Dokumentation in ausdrückbarer Form, sofern sie ihr zur Verfügung steht:

- > Benutzerdokumentation der Software
- > Dokumentation der Softwareupdates bzw. Softwareversionen

9.2 Die im Rahmen der Einführung der Software beim Kunden von *k.section* zu erstellende Dokumentation in deutscher Sprache umfasst:

- > Grobkonzept zum Einsatz der Software gemäß Teil c, Kapitel 1.3
- > Feinkonzept der kundenspezifischen Anpassungen gemäß Teil c, Kapitel 1.4

9.3 Zusätzliche Dokumentationen wie z.B. kundenspezifische Schulungsunterlagen oder Dokumentationen in zusätzlichen Sprachen erstellt *k.section* auf Wunsch des Kunden. Die Aufwendungen für diese zusätzliche Dokumentation werden nach Aufwand verrechnet.

10. Aufrechnung / Zurückbehaltungsrecht

10.1 Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von *k.section* anerkannt sind. Die

Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts setzt zudem voraus, dass der Gegenanspruch des Kunden auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

11. Ablieferung

11.1 Die Software gemäß Teil b und das Softwareupdate bzw. die Softwareversion gemäß Teil c sind mit erfolgter Installation abgeliefert. *k.section* zeigt dem Kunden die Ablieferung an. Auf diese Mitteilung hin wird der Kunde die Lieferung unverzüglich auf ihre vertragsgemäße Funktionsweise überprüfen.

11.2 Das Ergebnis der Realisierungsleistungen gemäß Teil d, Kapitel 1.4 ist mit erfolgter Installation abnahmebereit. *k.section* zeigt dem Kunden die Abnahmebereitschaft an.

12. Abnahme

12.1 Innert 30 Tagen nach Anzeige der Abnahmebereitschaft prüft der Kunde das Ergebnis der Realisierungsleistungen gemäß Teil d, Kapitel 1.4 auf die vertragsgemäße Beschaffenheit. Dabei festgestellte Mängel meldet er umgehend schriftlich an *k.section* unter Angabe der für die Mängelbeseitigung notwendigen Informationen und Abgabe der entsprechenden Unterlagen.

12.2 Zeigen sich bei der Prüfung keine oder nur unwesentliche Mängel, so ist das Ergebnis mit Abschluss der Prüfung abgenommen. Der Kunde bestätigt die Abnahme auf dem von *k.section* dafür vorgesehenen Formular, worin auch allfällige unwesentliche Mängel aufgeführt sind.

12.3 Zeigen sich bei der Prüfung wesentliche Mängel, so wird die Abnahme zurückgestellt. *k.section* beseitigt die Mängel innerhalb angemessener Frist und zeigt dem Kunden den Abschluss der Mängelbeseitigung an. Der Kunde wird unverzüglich nach dieser Anzeige die Abnahme vornehmen.

12.4 Erklärt der Kunde 30 Tage nach Anzeige der Abnahmebereitschaft durch *k.section* die Abnahme nicht und hat er in der Zwischenzeit auch keine wesentlichen Mängel angezeigt, so gilt das Ergebnis als abgenommen. Der produktive Einsatz gilt in jedem Falle nach unwiderleglicher Vermutung als Abnahme.

13. Garantien / Abweichung von Leistungsangaben

13.1 Garantien werden von *k.section* nur bei besonderer Vereinbarung übernommen. Eine Bezugnahme auf eigenschaftsbeschreibende Normen u.ä. dient nur der Beschreibung des Leistungsgegenstands und stellt daher keine Garantie dar. Angaben über Lieferumfang, Maße, Gewichte, Werkstoffe, Aussehen und Leistungen dienen zur Bezeichnung des Leistungsgegenstands und sind keine Beschaffenheits- und Haltbarkeitsgarantie.

13.2 Geringfügige, handelsübliche sowie durch technische Verbesserungen bedingte Abweichungen von den Maß-, Gewichts- und Leistungsangaben von *k.section* sind zulässig.

14. Mängelhaftung

14.1 *k.section* gewährleistet, dass die Lieferung bzw. das Ergebnis zur vertragsgemäßen Nutzung, wie sie sich aus der Benutzerdokumentation der Software und der Dokumentation der Softwareupdates bzw. Softwareversionen oder der Spezifikation für die Realisierungsleistung ergibt, gebrauchstauglich ist. Eine unerhebliche Abweichung bleibt außer Betracht.

14.2 Die Gewährleistungspflicht besteht unter den Voraussetzungen, dass ein Mangel reproduzierbar ist, in dem jeweils letzten vom Kunden übernommenen Softwarestand auftritt und durch den Kunden dokumentiert ist.

14.3 Zu einem vom Kunden gemeldeten Mangel führt *k.section* eine Fehlerdiagnose durch. Der Kunde verpflichtet sich, *k.section* den Zeitaufwand und die anfallenden Kosten für die Fehlerdiagnose zu den jeweils geltenden Ansätzen zu vergüten. Ergibt die Fehlerdiagnose, dass *k.section* für den Mangel gewährleistetungspflichtig ist, wird *k.section* dem Kunden die Aufwendungen für die Fehlerdiagnose zurückerstatten.

14.4 Soweit ein Mangel vorliegt, ist der Kunde zur Nacherfüllung berechtigt. Im Fall der dabei durchzuführenden Mangelbeseitigung oder Ersatzlieferung ist *k.section* verpflichtet, alle zum Zweck der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten zu tragen.

14.5 Die Mängelbeseitigung erfolgt durch die Lieferung eines neuen Softwareupdates oder durch die Umgehung des Mangels in einer dem Kunden zumutbaren Weise.

14.6 Schlagen die zumutbaren Nacherfüllungsversuche fehl, so ist der Kunde für den betreffenden Teil der Software oder für die betreffende Realisierungsleistung nach seiner Wahl berechtigt, entweder den Vergütungsanspruch zu mindern oder, wenn die Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch in erheblicher Weise beeinträchtigt ist, vom betreffenden Teil des Vertrags zurückzutreten.

14.7 *k.section* haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern der Kunde Schadensersatzansprüche geltend macht, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, einschließlich von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von *k.section* beruhen. Soweit *k.section* keine vorsätzliche Vertragsverletzung angelastet wird, ist die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.

14.8 *k.section* haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern sie schuldhaft eine wesentliche Vertragspflicht verletzt: auch in diesem Fall ist aber die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt. Eine wesentliche Vertragspflicht liegt vor, wenn sich die Pflichtverletzung auf eine Pflicht bezieht, auf deren Erfüllung der Kunde vertraut hat und auch vertrauen durfte.

14.9 Soweit dem Kunden ein Anspruch auf Ersatz des Schadens statt der Leistung zusteht, ist die Haftung von *k.section* auch im Rahmen von Absatz 14.6 auf Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.

14.10 Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt; dies gilt auch für die zwingende Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

14.11 Auch Produkte, für die *k.section* nur ein Vertriebsrecht besitzt, sind von der Gewährleistung nicht ausgenommen. Im Falle solcher in den Bestellungen gekennzeichnete Produkte hat sich der Kunde jedoch wegen der Mängelrechte vor der Inanspruchnahme von *k.section* zunächst außergerichtlich an den jeweiligen Hersteller zu halten. *k.section* tritt ihre gegenüber dem Hersteller zustehenden Gewährleistungsrechte vollumfänglich unbeschränkt und unbeding an den Kunden ab.

14.12 Soweit nicht vorstehend etwas Abweichendes geregelt, ist die Haftung ausgeschlossen.

14.13 Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt 12 Monate. Sie beginnt für die Software sowie für das Softwareupdate beziehungsweise für die Softwareversion mit der Ablieferung und für das Ergebnis der Realisierungsleistungen mit der Abnahme.

14.14 Aus mangelhaften Teillieferungen kann der Kunde keine Rechte hinsichtlich der übrigen Teillieferungen herleiten.

15. Gesamthaftung

15.1 Eine weitergehende Haftung auf Schadensersatz als in § 14 vorgesehen ist – ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs – ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Schadensersatzansprüche aus Verschulden bei Vertragsabschluss, wegen sonstiger Pflichtverletzungen oder wegen deliktischer Ansprüche auf Ersatz von Sachschäden.

15.2 Die Begrenzung nach Absatz 1 gilt auch, soweit der Kunde anstelle eines Anspruchs auf Ersatz des Schadens, statt der Leistung Ersatz nutzloser Aufwendungen verlangt.

15.3 Soweit die Schadensersatzhaftung der *k.section* gegenüber ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von *k.section*.

15.4 Für die Verjährung für alle Ansprüche, die nicht der Verjährung wegen eines Mangels der Sache unterliegen, gilt eine Ausschlussfrist von 18 Monaten. Sie beginnt ab Kenntnis des Schadens und der Person des Schädigers.

16. Loyalität

16.1 Die Anstellung oder Inanspruchnahme von Dienstleistungen der mit der Ausführung von Arbeiten unter diesem Vertrag betrauten Mitarbeiter oder Hilfspersonen des andern Vertragspartners während der Vertragsdauer und innerhalb von zwei Jahren nach Vertragsbeendigung bedarf der vorgängigen schriftlichen Vereinbarung.

16.2 Bei Verstoß gegen diese Loyalitätspflicht schuldet der vertragsverletzende Vertragspartner dem anderen Vertragspartner eine Konventionalstrafe in Höhe von zwölf Bruttomonatsgehältern des abgeworbenen Mitarbeiters. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Einhaltung dieser Verpflichtung. Die Geltendmachung weitergehender Schadensersatzansprüche bleibt vorbehalten.

17. Abtretung / Übertragung des Vertrages

17.1 Die Abtretung der Rechte des Kunden aus dem Vertrag sind ohne die schriftliche Zustimmung von *k.section* nicht zulässig.

17.2 *k.section* ist berechtigt, ihre Rechte und Pflichten aus dem Projektvertrag und den Bestellungen ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen. Die Übertragung wird jedoch nicht wirksam, wenn der Kunde innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt einer entsprechenden Mitteilung schriftlich und aus sachlichen Gründen widerspricht.

18. Nebenabreden / Vertragsänderungen

18.1 Nebenabreden oder Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform und der Unterzeichnung durch den Kunden und *k.section*.

19. Gerichtsstand / Anwendbares Recht / Erfüllungsort / Salvatorische Klausel

19.1 Gerichtsstand ist der jeweilige Geschäftssitz des Beklagten.

19.2 Es gilt ausschließlich das Recht der Republik Österreich; die Geltung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

19.3 Sofern sich aus den vertraglichen Regelungen nichts anderes ergibt, ist der Geschäftssitz von *k.section* Erfüllungsort.

19.4 Die Vertragspartner verpflichten sich im Wege der Vertragsdurchführung auf die Interessen der jeweils anderen Partei Rücksicht zu nehmen und bei der Durchführung gegenseitig produktiv zusammenzuarbeiten. Sie vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten vor Anrufung eines Gerichts eine gütliche Einigung anzustreben.

19.5 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages nichtig bzw. rechtsunwirksam sein oder werden, so wird davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Die Vertragspartner werden dann den Vertrag in der Weise auslegen und gestalten, dass der mit den nichtigen oder rechtsunwirksamen Bestimmungen verfolgte wirtschaftliche Zweck soweit als möglich erreicht wird.

b. Software

1. Nutzungsrecht

1.1 *k.section* gewährt dem Kunden auf unbestimmte Zeit das nicht abtretbare, nicht übertragbare, nicht ausschließliche und bestimmungsgemäße Nutzungsrecht zum Eigengebrauch im Rahmen seines Geschäftsbetriebes an der in der Bestellung spezifizierten Software. Urheberrechte und Eigentumsrechte sowie alle sonstigen Rechte an der Software und an der dazugehörigen Dokumentation einschließlich der Kopien und nachträglichen Ergänzungen werden nicht auf den Kunden übertragen, sondern verbleiben bei *k.section* bzw. dem Hersteller.

1.2 Das Nutzungsrecht gilt für die Arbeitnehmer und freien Mitarbeiter des Kunden. Für externe Anwender wie z.B. Geschäftspartner des Kunden ist das Nutzungsrecht auf den Zugang zu den Daten des Kunden und deren Modifikation beschränkt. Der Kunde darf die Nutzung der Software durch Dritte oder für die Daten Dritter nicht gestatten. Ausgeschlossen ist insbesondere das gewerbliche Hosting oder Application Service Providing und der Betrieb eines Servicebüros.

1.3 Der Kunde ist berechtigt, Tochtergesellschaften, an denen er mehr als 50% der Gesellschaftsanteile bzw. Stimmrechte hält, das Nutzungsrecht an der Software einzuräumen. Für die Einhaltung der Bedingungen des Nutzungsrechtes durch seine Tochtergesellschaften ist der Kunde verantwortlich.

1.4 Eine Übertragung des Nutzungsrechtes auf Dritte durch Verkauf, Vermietung, Leasing, Verleihung, Abtretung, Unterlizenzierung oder auf sonstige Weise bedarf einer vorherigen schriftlichen Zustimmung von *k.section*.

1.5 Die Software darf nur auf einer einzigen Datenbank gleichzeitig eingesetzt werden, wobei so genannte Cluster als eine Datenbank gelten.

1.6 Der Kunde darf ausschließlich für Archivierungs-, Sicherungs-, Entwicklungs- und Testzwecke Kopien der Software herstellen. Dabei sind die Kennzeichen und Hinweise auf Urheberrechte, Marken oder sonstige Rechte mitzukopieren. Für diese Kopien gelten dieselben Bestimmungen wie für das Original. Insbesondere hat der Kunde nicht das Recht, Kopien der Software in Originalfassung oder in abgeänderten oder bearbeiteten Fassungen zu verbreiten, auch wenn sich solche Kopien auf wesentliche Teile der geänderten Fassungen beschränken. Unberührt bleiben die Verwertungsrechte des Kunden an eigenen Programmen, die unter bestimmungsgemäßer Benutzung der Software entwickelt oder betrieben werden, und an allen anderen Arbeitsergebnissen, die durch die Benutzung der Software erstellt werden.

1.7 Die Software ist ein Standardprodukt und der Kunde ist selber dafür verantwortlich, dass die Funktionen der Software seinen Anforderungen gerecht werden.

1.8 Der Kunde ist nicht berechtigt, Lizenzcodes zu brechen oder zu ändern oder die Software zurückzuentwickeln, zu disassemblieren oder zu dekompileieren. Kennzeichen und Hinweise auf Urheberrechte, Marken oder sonstige Rechte dürfen weder geändert noch entfernt werden.

1.9 Für Software, die nicht von *k.section* entwickelt wurde, gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers. Diese können bei *k.section* angefordert werden, stehen auf der Homepage des Herstellers zum Download bereit und liegen überdies auch der lizenzierten Software bei. Der Kunde hat sicherzustellen, dass Software und Dokumentationen ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch *k.section* Dritten nicht zugänglich sind.

2. Dauer der Nutzungsrechte

2.1 Dem Kunden wird mit der Ablieferung das Nutzungsrecht an der Software überlassen.

2.2 Bei Nutzungsende ist der Kunde verpflichtet, die Software im Original, einschließlich dazugehöriger Dokumentation, sowie alle erstellten Kopien zu vernichten bzw. zu löschen oder an *k.section* zurückzugeben. Falls gesetzliche Vorschriften den Kunden zur Aufbewahrung von Daten verpflichten, kann der Kunde die Programme und Daten archivieren. Der Kunde hat die erfolgte Vernichtung bzw. Löschung und Archivierung *k.section* innerhalb von einem Monat nach dem Nutzungsende schriftlich zu bestätigen.

2.3 Bei einer wesentlichen Verletzung der in Teil b, Kapitel 1 aufgeführten Bedingungen durch den Kunden wird *k.section* schriftlich und unter Ansetzung einer angemessenen Frist die Beendigung des vertragswidrigen Verhaltens des Kunden verlangen. Ist dies nicht erfolgreich, ist *k.section* berechtigt, das dem Kunden übertragene Nutzungsrecht aus wichtigen Gründen fristlos und mit sofortiger Wirkung zu kündigen. In diesem Fall hat der Kunde die Nutzung der Software unverzüglich einzustellen und die Software gemäß Teil b, Kapitel 2.2 zu vernichten.

3. Anpassungen Software

3.1 Erbringt *k.section* Anpassungen an der Software, so ist die Anzahl der Benutzer und/oder Geräte, die Zugriff auf die Anpassungen haben oder diese benutzen, auf die Anzahl der berechtigten Nutzer der Software beschränkt.

3.2 Der Kunde stellt sicher, dass er über eine ausreichende Anzahl uneingeschränkter gültiger Lizenzen für sämtliche lizenzierte Software für die maximale Anzahl der Nutzer und/oder Geräte verfügt, die Zugriff auf die Anpassungen haben oder diese benutzen. Der Kunde ist verpflichtet, entweder über *k.section* oder über den Hersteller der Software eine ausreichende Zahl von Lizenzen der Software zu erwerben, die mit der maximalen Zahl der Nutzer und/oder Geräte, denen aufgrund der Vertragsbeziehung Zugriff gewährt oder die Nutzung gestattet wird, übereinstimmt.

3.3 Die Verantwortung für die Anpassungen und ihre Auswirkungen auf die Funktionalität der lizenzierten Software und/oder auf die beiliegende Softwaredokumentation trägt *k.section* und nicht der Hersteller der Software.

3.4 Der Hersteller der Software ist Drittbegünstigter im Hinblick auf die in Teil b, Kapitel 3 genannten Angelegenheiten. Er ist berechtigt, die sich insoweit aus dem Vertragsverhältnis zwischen *k.section* und dem Kunden ergebenden Ansprüche rechtlich durchzusetzen und die Einhaltung durch den Kunden zu überprüfen.

4. Gefährliche Anwendungen

4.1 Der Kunde sichert zu, dass er die Software nicht zur Verwendung bei der Kontrolle der Betriebseinrichtung in Atomkraftanlagen, bei der Flugzeugnavigation, Flugzeugkommunikation oder in Flugkontrollsystemen, in der Flugverkehrskontrolle, in Massenverkehrssystemen oder in medizinischen Geräten (FDA-Klasse 2 oder 3 oder eine vergleichbare Regelung) oder in Waffensystemen oder anderen naturgemäß gefährlichen Anwendungen, in denen ein Fehler der lizenzierten Software unmittelbar zum Tod oder zu schweren physischen Verletzungen oder Umweltschäden führen kann, einsetzt.

5. Vergütung

5.1 *k.section* stellt zum Zeitpunkt der Ablieferung der Software Rechnung.

c. Softwarewartung

1. Leistungen

1.1 Der Kunde erhält mit der Softwarewartung Anspruch auf die Lieferung von Softwareupdates oder Softwareversionen, sofern *k.section* solche zur Verfügung stehen.

1.2 Softwareupdates oder Softwareversionen können folgende Leistungen umfassen:

- > Verbesserung bestehender Softwarefunktionen
- > Beseitigung von Softwarefehlern

2. Nicht enthaltene Leistungen

2.1 Die Softwarewartung umfasst nur die beim Kunden eingesetzte Standardsoftware. Kundenspezifische Anpassungen sind von der Softwarewartung ausgeschlossen.

2.2 Die Softwarewartung beinhaltet keinerlei Dienstleistungen durch *k.section*.

3. Nutzungsrecht

3.1 Für Softwareupdates oder Softwareversionen gelten sinngemäß die in Teil b, Kapitel 1 und 2 umschriebenen Regelungen.

4. Neue Softwareversionen

4.1 Der Kunde ist grundsätzlich verpflichtet, neue Softwareversionen innert sechs Monaten nach schriftlicher Aufforderung durch *k.section* zu übernehmen. Er kann die Übernahme ablehnen, wenn dadurch notwendig werdende Anpassungen nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich sind.

5. Vergütung

5.1 *k.section* stellt zum Zeitpunkt der Ablieferung der Software Rechnung.

6. Kündigung Softwarewartung

7.1 Kündigt der Kunde die Softwarewartung, nimmt er für den Zeitraum nach Beendigung des Wartungsvertrages folgende Gegebenheiten ausdrücklich zur Kenntnis:

- > Die Behebung von Störungen ist unter Umständen nicht möglich, da die Ursache der Störung durch Softwareupdates oder Softwareversionen behoben sein kann, auf die der Kunde verzichtet hat.
- > Die Verfügbarkeit von qualifiziertem Personal kann eingeschränkt sein. *k.section* kann insbesondere nicht garantieren, dass Personal verfügbar ist, das über Kenntnisse der beim Kunden eingesetzten Softwareversion verfügt.
- > Betriebs- und Reaktionszeiten können nicht garantiert werden.

7.2 Leistungen gemäß Teil e und f für Kunden ohne Softwarewartung werden zu den jeweils gültigen Dienstleistungskonditionen von *k.section* mit einer Mindestverrechnung von einem Personentag pro Einsatz erbracht.

d. Dienstleistungen

1. Leistungen

1.1 *k.section* erbringt dem Kunden gegenüber Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Einführung der Software gemäß Teil b oder im Rahmen der korrektiven Wartung gemäß Teil e bzw. der adaptiven Wartung gemäß Teil f.

1.2 Die Leistungen von *k.section* umfassen:

- > Projektmanagement
- > Erstellung des Grob- und Feinkonzepts
- > Implementierung (Customizing, Programmierung, Datenmigration)
- > Deployment
- > Support

2. Externe Partner

2.1 *k.section* ist berechtigt, in Abstimmung mit dem Kunden, Partner von *k.section* ganz oder teilweise für die Leistungserbringung einzusetzen.

3. Erfüllungsorte und -zeiten

3.1 Dienstleistungen durch *k.section* erfolgen in der Regel am Geschäftssitz des Kunden und bei *k.section* selbst.

3.2 *k.section* erbringt Dienstleistungen nach Maßgabe der Verfügbarkeit ihres Personals grundsätzlich von Montag bis Freitag während der normalen Arbeitszeit von 9.00 bis 17.00 Uhr, ausgenommen nationale Feiertage.

4. Rechte an den Ergebnissen

4.1 Die Rechte an den Ergebnissen der Realisierungsleistungen einschließlich dazugehöriger Unterlagen gehören ausschließlich *k.section* und können von *k.section* beliebig verwertet werden.

4.2 *k.section* überlässt dem Kunden daran das Nutzungsrecht entsprechend den Bedingungen, wie sie für die Software gemäß Teil b, Kapitel 1 und 2 gelten.

5. Auftragsarten

5.1 Werden durch *k.section* Dienstleistungen nach Aufwand erbracht, so werden dem Kunden die Leistungen nach effektivem Aufwand verrechnet.

5.2 Wurde zwischen den Vertragspartnern ein voraussichtlicher Investitionsrahmen vereinbart, so wird *k.section* den effektiven Aufwand in Rechnung stellen, maximal aber 125% des vereinbarten Vertragswertes.

5.3 Wurde für Dienstleistungen ein Festpreis vereinbart, so wird *k.section* diesen Festpreis unabhängig vom effektiven Aufwand in Rechnung stellen.

5.4 Vertragswerte für Dienstleistungen mit voraussichtlichem Investitionsrahmen basieren auf den zum Zeitpunkt der Unterzeichnung der Bestellung bekannten Grundlagen. Sollten sich diese Grundlagen während der Leistungserbringung ändern, so kann *k.section* eine Anpassung des voraussichtlichen Investitionsrahmens nach den Regelungen zur Störung bzw. zum Wegfall der Geschäftsgrundlage verlangen.

5.5 Bei Dienstleistungen nach Aufwand und bei Dienstleistungen mit voraussichtlichem Investitionsrahmen erfolgt der Aufwandsnachweis mit dem von *k.section* hierfür vorgesehenen Formular für die bei *k.section* selbst wie auch beim Kunden erbrachten Leistungen.

5.6 Mehraufwendungen, welche vom Kunden zu vertreten sind, werden in jedem Fall zusätzlich verrechnet und sind vom Kunden zu übernehmen.

6. Vergütung

6.1 Für Dienstleistungen nach Aufwand und für Dienstleistungen mit voraussichtlichem Investitionsrahmen werden dem Kunden die Leistungen monatlich zu den jeweils gültigen Dienstleistungskonditionen von *k.section* in Rechnung gestellt.

6.2 Der Zahlungsmodus bei Festpreisen ergibt sich aus dem Projektvertrag. Fehlt eine solche Vereinbarung, so wird dem Kunden ein Drittel des Gesamtbetrages bei Annahme der Bestellung und zwei Drittel des Gesamtbetrages nach Anzeige der Abnahmebereitschaft verrechnet.

e. Korrektive Wartung

1. Leistungen

Die korrektive Wartung im Rahmen des Wartungsvertrages umfasst die folgenden Tätigkeiten und Rahmenbedingungen.

- > Problemmeldungen per Mail durch max. 2 Mitarbeiter (=Keyuser) von Ihnen.
- > Registrierung und Bearbeitung der von den Keyusern gestellten Anfragen, Störungen, Fehlern und Problemmeldungen.
- > Dokumentation der Anfragen an das *k.section* Supportteam und der in diesem Zusammenhang initiierten Aktivitäten und bereitgestellten Lösungen.
- > Kontinuierliche Erarbeitung und Evaluierung von Optimierungsvorschlägen in enger Kommunikation mit den Keyusern.
- > Eskalationsmanagement zu Microsoft bei Systemfehlern (3rd Level Support).
- > Einspielen von Microsoft Dynamics CRM Rollups (= Servicepacks)

2. Servicezeiten und –level

Montag bis Freitag jeweils von 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr (Zeit Österreich).

PROBLEMLEVEL	BESCHREIBUNG	ERSTE QUALIFIZIERTE REAKTION
Level 1	Die Anwendung ist nicht verfügbar	Max. 2 Stunden nach Meldung innerhalb der Geschäftszeiten
Level 2	Eine wichtige Funktion ist nicht verfügbar	Max. 4 Stunden nach Meldung innerhalb der Geschäftszeiten
Level 3	Die Anwendung ist leicht beeinträchtigt	Max. 8 Stunden nach Meldung innerhalb der Geschäftszeiten
Level 4	Serviceanfrage oder Change Request	Max. 2 Arbeitstage nach Meldung

Ausnahmen bilden die gesetzlichen Feiertage in Österreich. In diesen Tagen wird kein Service Level gewährleistet.

Außerhalb der Servicezeiten gemailte Anfragen werden zu Beginn der unmittelbar darauf folgenden Serviceperiode bearbeitet.

3. Allgemeine Bedingungen

Um den Wartungsvertrag zur Ihrer vollsten Zufriedenheit erfüllen zu können, sind folgende Leistungen von Ihrer Seite aus zu erbringen:

- > Sie haben für den Gebrauch der im Rahmen dieses Vertrags zu wartenden Software einen gültigen Lizenzvertrag und Lizenzwartungsvertrag mit Microsoft abgeschlossen.
- > Sie autorisieren uns in Ihrem Namen gegenüber Microsoft auftreten zu können.
- > Sie sind verpflichtet, uns im Rahmen der Wartung, Ihre Unterstützung in angemessenem Umfang zu Verfügung zu stellen.
- > Bei Fehlern und Störungen liefern Sie sämtliche Informationen, die nötig sind, um die Fehler oder Störungen zu reproduzieren und zu analysieren.
- > Die Möglichkeit von extern auf Ihre Microsoft Dynamics CRM relevanten Systeme zuzugreifen wird von Ihnen für min. 2 *k.section* Mitarbeiter eingerichtet.

f. Adaptive Wartung

Die adaptive Wartung umfasst von Ihnen zusätzlich gewünschte Änderungen und Erweiterungen (Change Requests) von Microsoft Dynamics CRM.

Folgende Tätigkeiten sind Bestandteil der adaptiven Wartung und müssen gesondert beauftragt werden:

- > Customizing von Microsoft Dynamics CRM (z.B. Erstellung oder Änderung von Ansichten, Formularen, Entitäten, Feldern, Workflows, Reports, Serienbriefen etc.) und damit die Erstellung von neuen Versionen der Microsoft Dynamics CRM Applikation und Schnittstellen.
- > Schulungen
- > Dokumentation

Das Vorgehen im Falle von Änderungswünschen ist im Teil a Punkt 8 definiert.