

Die Allgemeine Geschäftsbedingungen der Egaplan Unternehmensplanung & Management Consulting GmbH

1 Allgemeines

Unseren Leistungen und Lieferungen liegen ausschließlich die nachstehenden Bedingungen zugrunde. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers sind selbst dann nicht bindend, wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen.

Wenn im einzelnen nicht anders geregelt, gelten die „Allgemeinen Bedingungen für den Verkauf und die Lieferung von Organisations-, Programmierleistungen und Werknutzungsbewilligung von Softwareprodukten – empfohlen vom Fachverband Unternehmensberatung und Datenverarbeitung“ in der jeweils letztgültigen Fassung.

2 Vertrag

Alle Angebote sind freibleibend. Die bindende Bestellung des Kunden kommt durch Unterzeichnung des Angebots oder eines Vertrages zustande. Die Annahme der Bestellung durch egaplan erfolgt durch Gegenzeichnung des Vertrages oder durch Leistungserbringung bzw. Auslieferung an den Kunden.

3 Wartungsvereinbarungen

Beim Abschluss einer System - Wartungsvereinbarung, (pauschalierte Leistungen), beim Server obligatorisch, bietet egaplan auf alle von egaplan angebotenen und gelieferten PC- und Serversysteme zumindest fünf Jahre Funktions-Garantie am Aufstellungsort so wie ursprünglich Angeboten, geliefert und installiert.

Wartungsvereinbarungen sind eigenständige Vereinbarungen, welche von unseren AGB abweichen können, festgelegt ist nur der Kündigungsschutz, und die Zahlungsmodalitäten

3.1 Leistungsumfang

Wenn nicht im Einzelauftrag gesondert geregelt, gelten nachstehender Leistungsumfang ausschließlich für von egaplan gelieferte und von egaplan installierte Hardware-Systeme. Alle Leistungspakete sind ausschließlich hardwarebezogen, Fehler der Applikationssoftware oder der Betriebssysteme sind im Leistungsumfang nicht inkludiert, eine Fehlerbehebung wird hier nach Aufwand abgerechnet. Schulungen oder Bedienungshilfen, auch telefonisch, ist nicht im Leistungsumfang inkludiert. Ebenso bei Fehlern, die durch nicht von egaplan installierte Hard- oder Software verursacht werden. Im Fehlerfall werden von egaplan fremde Komponenten ausgebaut oder stillgelegt, sollte die Hardware dann wieder funktionieren, gilt dies als durch „Fremdfehler verursacht“.

3.1.1 Server –Systeme (obligatorisch)

egaplan tauscht am Aufstellungsort oder an von egaplan zu bestimmenden Reparaturstellen defekte Hardwareteile aus und stellt die ursprünglich von

egaplan gelieferte und installierte Funktionalität wieder her.

Dem Auftragnehmer steht eine Telefon-Hotline zur Verfügung, über welche in der Normalarbeitszeit, einer genau definierten Person, Hilfeleistung geboten wird.

3.1.2 Netzwerk

Sämtliche aktive Netzwerkbestandteile (Router, HUBs u.a.) werden von egaplan gewartet, konfiguriert und wenn notwendig, ausgetauscht. Verkabelungen (Kabelfehler) sind explizit von Wartungsvereinbarungen ausgeschlossen und werden von Drittfirmen installiert und gewartet.

3.1.3 Arbeitsplätze

Egaplan tauscht am Aufstellungsort oder an von egaplan zu bestimmenden Reparaturstellen defekte Hardwareteile aus und stellt die ursprünglich von egaplan gelieferte und installierte Funktionalität wieder her.

Dem Auftragnehmer steht eine Telefon-Hotline zur Verfügung, über welche in der Normalarbeitszeit, einer genau definierten Person, Hilfeleistung geboten wird.

3.2 Ausschluss

Im Vertrag sind nicht eingeschlossen:

Arbeiten, Ersatzteile und Austauschbaugruppen, - die nicht durch normalen Verschleiß bzw. Materialfehler, sondern durch grob fahrlässiges Verschulden und unsachgemäße Handhabung, durch Einbruch, Diebstahl, Raub, Plünderung und Sabotage, durch Explosion, Brand, Blitzschlag, Seng-, Glimm-, Schmor-, Rauch- und Rußschäden, sowie Kurzschluss, Induktion und Überspannungsschäden, durch jede Form von Wasserschäden und Feuchtigkeit, durch alle anderen Fälle höherer Gewalt und durch die Eigenart des Betriebes bedingte Einwirkungen von Staub, Schmutz, Wasser und Säuredämpfen und anderen bürountypischen Einflüssen, sowie Netzspannungsschwankungen, durch den Anschluss nicht geeigneter Zusatzgeräte, Verwendung nicht vom Auftragnehmer zugelassener Peripheriegeräte - erforderlich werden.

Ausgeschlossen sind ferner Schäden, die durch vom Auftraggeber oder Dritten vorgenommene Reparaturen entstanden sind; Schäden, die durch schadhafte und unzulängliche Stromzuführungseinrichtungen an der Anlage entstehen.

Außerdem fallen nicht unter Wartungsvereinbarungen die Lieferung von Leitungskabeln, Datenträgern, Verbrauchs- und Zubehörteilen, Durchführung von Spezifikationsänderungen oder technischen Sonderanfertigungen, Änderungen der Programmausführungszustände im Betriebssystem und Anwendungsprogrammen, sowie die Beseitigung von Störungen, die auf anormale Betriebsbedingungen, bzw. auf Abweichungen von den Aufstellbedingungen zurückzu-

führen sind, · Kosten durch Standortwechsel einschließlich eventueller Transportkosten,

3.3 Reaktionszeit:

1/2 Arbeitstag (4 Stunden) (Werktag: Montag bis Freitag, zwischen 9 und 16 Uhr)

- 3 Arbeitstage Reparaturzeitgarantie

Reparaturzeit ist definiert als Zeitspanne bis zur vollen Wiederherstellung der Systemfunktionalität, sei es durch Komponentenreparatur oder Tausch des Komplettsystems.

3.4 Laufzeit:

Wartungsvereinbarungen werden grundsätzlich unbefristet abgeschlossen.

3.4.1 Ordentliche Kündigung

Die Kündigung einer Wartungsvereinbarung kann nur quartalsweise erfolgen, und muss bis spätestens ein Monat vor Quartalswechsel bekannt gegeben werden.

3.4.2 Außerordentliche Kündigung: Die Kündigung seitens egaplan kann bei Verstößen gegen die Vertragsvereinbarung, bei Zahlungsverzug, bei Firmenauflösung oder bei äußeren nicht kontrollierbaren Einflüssen (Katastrophen) prompt –unter Angabe von Gründen - erfolgen.

4 Preise

Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich Mehrwertsteuer. Die Preise verstehen sich ab Geschäftssitz von egaplan. Die Kosten von allfälligen Datenträgern, Versandkosten, Gebühren etc. werden gesondert in Rechnung gestellt.

Normalarbeitszeit / Überstundenzuschläge

Werden Leistungen auf Wunsch des Auftraggebers außerhalb der Normalarbeitszeit (Mo – Fr: 9:00 – 17:00 Uhr) erbracht, so wird der Überstundenzuschlag mit

- 50% für Mo – Fr: 6:00 – 9:00 Uhr und 17:00 – 20:00 Uhr & Samstage 6:00 – 20:00

- 100% für Mo – Sa: 20:00 – 6:00 Uhr, Sonntage und Feiertage

zusätzlich in Rechnung gestellt.

Der Preis von pauschalierten Dienstleistungen basiert auf Durchführung in der Normalarbeitszeit. Fallen auf Kundenwunsch Zeiten außerhalb der Normalarbeitszeit an, so werden für diese Zeiten die entsprechenden Überstundenzuschläge zusätzlich in Rechnung gestellt.

4.1 Pauschalierte Leistungen

Abweichend von einem dem Vertragspreis zugrunde liegenden Zeitaufwand, der nicht von egaplan zu vertreten ist, wird nach tatsächlichem Anfall verrechnet. Wird bei pauschalierten Schulungen der vorgesehene Zeitrahmen um mehr als 20% überschritten, so werden die darüber hinausgehenden Zeiten zum aktuellen Stundensatz zusätzlich in Rechnung gestellt. Pauschaliert vereinbarte Schulungen dürfen

nicht länger als sechs Monate dauern, darüber hinaus werden sie zum jeweilig gültigen Stundensatz verrechnet.

4.2 Abrechnung nach Zeitaufwand

Leistungen beim Kunden werden in begonnenen halben Stunden abgerechnet, telefonische Hilfestellungen in Einheiten von 10 Minuten. Bei telefonischer Hotline für Kunden ohne Hotlinevereinbarung wird zusätzlich zum Zeitaufwand eine Bereitstellungsgebühr zur Abdeckung der Fixkosten verrechnet. Diese Bereitstellungsgebühr kommt je Kalendermonat nur einmal zur Verrechnung.

4.3 Wartezeit

Der Auftraggeber muss dafür Sorge tragen, dass seine zu schulenden Mitarbeiter zu den vereinbarten Schulungsterminen freigestellt sind und daher keine Unterbrechungen bzw. Störungen der Schulung erfolgen. Durch den Auftraggeber zu verantwortende Wartezeiten gelten als Arbeitszeit.

4.4 Fahrtspesen

Fahrzeiten werden mit 50% des jeweilig gültigen Stundensatzes verrechnet. Bei pauschalierten Leistungen werden keine Fahrzeiten verrechnet.

4.5 Sonstige Spesen

Andere Spesen (Telefon, Fax, Diäten, Nächtigungskosten etc.) werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Die Aufzeichnungen von egaplan zählen als Nachweis.

5 Rückgabe, Storno

Bei von egaplan akzeptierter Retournierung bzw. Stornierung von bestellten Produkten bzw. Leistungen wird eine Stornogebühr von 10% des ursprünglichen Rechnungsbetrages verrechnet.

6 Zahlung

Die von egaplan gelegten Rechnungen sind 10 Tage nach Rechnungseingang fällig und ohne jeden Abzug spesenfrei zahlbar. Teilleistungen werden einzeln verrechnet. Laufende Lizenzgebühren, Wartungsverträge und Hotlinegebühren werden im vorhinein bzw. über Abbuchungsauftrag (Bankeinzug) verrechnet. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in Höhe von 10% p.a. und Anwaltskosten in Rechnung gestellt, die sofort fällig sind.

6.1 Zahlungsverzug bei Wartungsvereinbarung

Bei Zahlungsverzug einer laufenden Wartungsvereinbarung erlöschen die jeweils festgelegten Verpflichtungen von egaplan mit sofortiger Wirkung, und kommen erst nach Erhalt des ausständigen Betrags wieder zum Tragen. In dieser Zeit gelten unsere zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Tarife. Bleibt die Bezahlung einer Wartungsvereinbarung länger als 3 Monate ausständig erlischt diese und muss neu verhandelt werden. Die Schuld der Wartungsvereinbarung gilt jedoch nicht als erloschen und wird zur

Gänze eingefordert (letzte Zahlung + verstrichene Zeit max. 3 Monate).

7 Urheberrecht, Nutzung

Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen je nach Lizenzvorschriften egaplan bzw. seinen Lizenzgebern oder dem Endkunden zu. Der Auftraggeber erhält bei Individualprogrammierung ausschließlich das Recht, die Lizenzprogramme nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware, im Ausmaß der erworbenen Anzahl Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen und gemäß anderer im Vertrag vereinbarter Beschränkungen zu verwenden.

Bei Lizenzprodukten von dritten Anbietern gelten die jeweiligen Lizenzrechte dieser. Der Kunde ist selbst für die Richtigkeit und die ausreichende Lizenzierung aller seiner im Betrieb genutzten Softwareprodukte verantwortlich. egaplan steht jedem Kunden gerne bei Lizenzfragen aller Art mit Rat und Tat zur Seite.

8 Gewährleistung

8.1 Lizenzprogramme mit Spezifikation (Individualsoftware)

egaplan gewährleistet die Übereinstimmung der Lizenzprogramme mit den bei Versand gültigen und dem Kunden überlassenen Spezifikationen. Soweit Gegenstand des Auftrags die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme ist, bezieht sich die Gewährleistung auf die Änderung oder Ergänzung.

Die Gewährleistung für das ursprüngliche Programm lebt dadurch nicht wieder auf.

8.2 Lizenzprogramme ohne Spezifikation

Die Gewährleistung von egaplan beschränkt sich auf die Übereinstimmung mit der Produktinformation.

8.3 Lizenzprogramme – gemeinsame Bedingungen

egaplan übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Programmfunktionen den Anforderungen des Kunden genügen bzw. in der von ihm getroffenen Auswahl zusammenarbeiten. Es liegt in der Natur der Sache, dass keine Gewähr dafür übernommen werden kann, dass die Programme ununterbrochen oder fehlerfrei laufen oder dass alle Programmfehler behoben werden können.

Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und schriftlich dokumentiert werden. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate ab Programmabnahme (bei Individualsoftware) bzw. ab Lieferung (bei Standardsoftware).

8.4 Dienstleistungen

egaplan gewährleistet die ordnungsgemäße Durchführung der vereinbarten Leistungen.

8.5 Handelsware

Für von egaplan vermittelte bzw. verkaufte Produkte

Dritter gelten jeweils deren Lizenz-, Vertrags- bzw. Geschäftsbedingungen.

8.6 Beigestellte Produkte

Die Installierbarkeit der vom Kunden beigestellten Produkte, deren Funktionalität und Wechselwirkung mit anderen Komponenten wird von der Gewährleistung grundsätzlich ausgeschlossen.

9 Haftung

Egaplan haftet für Schäden, sofern Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlust und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen egaplan ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

10 Gerichtsstand

Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Wien. Zahlbar und klagbar in Wien.

V ep/2003/10