

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN für den Bereich

Stand Juli 2008

mussger.com Support-Dienstleistungen
mussger.com all-in-one Business-Solutions e.U.

1. Geltungsbereich

- 1.1. mussger.com all-in-one Business-Solutions e.U. – im Folgenden als mussger.com bezeichnet – erbringt alle Lieferungen und Leistungen im Bereich „Support-Dienstleistungen“ ausschließlich auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 1.2. Von diesen Geschäftsbedingungen insgesamt oder teilweise abweichende AGB des Kunden erkennt mussger.com nicht an, es sei denn, mussger.com hat diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Vorliegende Geschäftsbedingungen gelten auch dann ausschließlich, wenn mussger.com in Kenntnis entgegenstehender AGB des Kunden vereinbarte Leistungen vorbehaltlos erbringt.
- 1.3. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für zukünftige Geschäfte der Parteien.
- 1.4. mussger.com ist berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern oder zu ergänzen. Die Ankündigung erfolgt ausschließlich durch Veröffentlichung im Internet auf den Seiten von mussger.com.

Widerspricht der Kunde den geänderten oder ergänzten Bedingungen nicht innerhalb von zwei Wochen nach deren Veröffentlichung im Internet, so werden die geänderten oder ergänzenden Bedingungen wirksam. Widerspricht der Kunde fristgemäß, so ist mussger.com berechtigt, den Vertrag zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an dem die geänderten oder ergänzenden Geschäftsbedingungen in Kraft treten sollen.

- 1.5. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen betreffen alle Bereiche von mussger.com, für die Support-Dienstleistungen in Anspruch genommen werden/werden können, insbesondere aber die Bereiche „Webhosting & Domain“ sowie „Programmier- und Entwicklungsleistungen“.
- 1.6. Als Zusatz für Top-Level-Domains (Domainendungen) gilt, dass diese von einer Vielzahl unterschiedlicher Organisationen verwaltet werden. Jede dieser Organisationen zur Vergabe von Domains hat individuelle Bedingungen für die Registrierung und Verwaltung von Domains und der Vorgehensweise bei Domainstreitigkeiten aufgestellt. Soweit Domains Gegenstand des Vertrags sind, gelten ergänzend die Bedingungen der unterschiedlichen Organisationen.

2. Leistungsumfang

- 2.1. Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch mussger.com erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, nach Wahl von mussger.com entweder am Standort des Computersystems, den Geschäftsräumen von mussger.com oder in einer von mussger.com frei gewählten Umgebung; jedenfalls innerhalb der normalen Arbeitszeit von mussger.com. Erfolgt ausnahmsweise und auf Wunsch des Kunden eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt. Die Auswahl des die vertragsgegenständlichen Leistungen erbringenden Mitarbeiters obliegt mussger.com. mussger.com ist berechtigt, hierfür auch Dritte heranzuziehen.

- 2.2. mussger.com verpflichtet sich, die vertragsgegenständlichen Support-Leistungen entsprechend dem Leistungsumfang der jeweils nachstehenden vertraglich vereinbarten Supportklasse zu erfüllen:

Supportklasse A:

– Informationsservice:

Der Kunde wird über neue Programmstände, verfügbare Updates, Programmentwicklungen etc. informiert.

– Hotline-Service:

mussger.com wird dem Kunden innerhalb der vereinbarten Hotline-Zeiten von mussger.com bei fallweise auftretenden Problemen für Beratungen, im Zusammenhang mit dem Einsatz der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme, zur Verfügung stehen. mussger.com ist berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme dieser Beratung für gleichartige Probleme eine weitere vertragsgegenständliche Beratung von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrags liegenden, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen. Das Hotline-Service kann telefonisch, via E-Mail und/oder Trouble-Ticket-System erfolgen. Hotline-Service via Telefon wird von mussger.com als Premium-Support ausgewiesen.

– Archivierung und Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme:

mussger.com verpflichtet sich zur Archivierung der von ihm entwickelten und vertragsgegenständlichen Softwareprogramme in vom Computer lesbarer Form sowie der Dokumentation in einem zur Erfüllung der Verpflichtungen nach diesem Vertrag notwendigen Umfang und stellt diese falls notwendig, entsprechend den Bestimmungen, des dem Erwerb zugrunde liegenden Vertrags, dem Kunden zur Verfügung.

Supportklasse B:

– Update Service:

mussger.com stellt zu einem von mussger.com festgelegten Termin dem Kunden Programm-Updates zur Verfügung. In diesen sind Korrekturen von Fehlern, Behebung eventueller Programmprobleme, die weder beim Probelauf noch beim Praxiseinsatz innerhalb der Gewährleistung auftreten, Verbesserungen des Leistungsumfangs bzw. Änderungen der Softwareprogramme aufgrund gesetzlicher Änderungen enthalten.

Gesetzliche Änderungen, die zu einer neuen Programmlogik führen, d.h. Änderungen bereits vorhandener Funktionen, die zu neuen Programmen und Programmmodulen führen, sowie eventuell notwendige Erweiterungen der Hardware, fallen nicht unter die Leistungen dieses Vertrags. Diese Programme werden neben den notwendigen Datenträgern und Dokumentationen dem Kunden gesondert angeboten.

Supportklasse C:

– Installation von Programm-Updates:

mussger.com übernimmt das Einspielen bzw. Aufsetzen der neuen Programm-Updates auf das vertragsgegenständliche Computersystem.

– Problembehandlung vor Ort:

Falls die Problembehandlung des vertraglich festgelegten Leistungsumfangs nicht durch Hotline-Service, Remote-Support etc. gelöst werden kann, wird mussger.com diese am Standort des Computersystems vornehmen.

- 2.3. Ein zu behandelnder Fehler liegt dann vor, wenn das jeweils vertragsgegenständliche Gut ein zu der entsprechenden Leistungsbeschreibung/Dokumentation in der jeweils letztgültigen Fassung abweichendes Verhalten aufweist und dieses vom Kunden reproduzierbar ist, sowie wenn von mussger.com keine Erklärung für Abweichungen gegeben werden kann.

Mängelrügen sind schriftlich an mussger.com zu richten. Zwecks genauer Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern ist der Kunde verpflichtet, das von ihm verwendete Computersystem (bei Systemen im Online-Verbund mit anderen Rechnern auch die entsprechende Verbindung), Softwareprogramme, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten in

angemessenem Umfang für Testzwecke während der Normalarbeitszeit mussger.com kostenlos zur Verfügung zu stellen und mussger.com zu unterstützen. Erkannte Fehler, die von mussger.com zu vertreten sind, sind von mussger.com in angemessener Frist einer Lösung zuzuführen. Von dieser Verpflichtung ist mussger.com dann befreit, wenn im Bereich des Kunden liegende Mängel dies behindern und von diesem nicht beseitigt werden. Eine Lösung des Fehlers erfolgt durch ein Software-Update oder durch angemessene Ausweichlösungen.

3. Nicht durch diesen Vertrag gedeckte Leistungen

- 3.1. Falls nicht explizit in diesem Vertrag anders geregelt, trägt der Kunde die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit der mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen. Wegzeiten gelten als Arbeitszeiten.
- 3.2. Im Fall unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen, ist mussger.com berechtigt, die angefallenen Kosten dem Kunden mit den jeweils gültigen Kostensätzen in Rechnung zu stellen.
- 3.3. Leistungen, die durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen bedingt sind.
- 3.4. Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen, außer diese wurden im Vertrag explizit vereinbart.
- 3.5. Programmänderungen aufgrund von Änderungen gesetzlicher Vorschriften, wenn sie eine Änderung der Programmlogik erfordern.
- 3.6. mussger.com wird von allen Verpflichtungen aus dem vorliegenden Vertrag frei, wenn Programmänderungen in den vertragsgegenständlichen Softwareprogrammen ohne vorhergehende Zustimmung von mussger.com von Mitarbeitern des Kunden oder Dritten durchgeführt, oder die Softwareprogramme nicht widmungsgemäß verwendet werden.
- 3.7. Die Beseitigung von durch den Kunden oder Dritte verursachten Fehlern.
- 3.8. Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Kunden oder Anwender entstehen.
- 3.9. Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.

4. Vertragsschluss, Vertragsdauer, Vertragsbeendigung

- 4.1. Der Vertrag kommt mit Gegenzeichnung des Kundenantrags durch mussger.com oder mit der ersten Erfüllungshandlung zu Stande.
- 4.2. Das Vertragsverhältnis, welches eine fachgerechte Installation des ordnungsgemäß erworbenen vertragsgegenständlichen Softwareprogramms voraussetzt, beginnt mit Unterzeichnung des Vertrags und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Dieser Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres von einem der Vertragspartner schriftlich gekündigt werden, frühestens jedoch nach Ablauf des 36. Vertragsmonats. Wenn das vertragsgegenständliche Softwareprogramm nachweislich außer Betrieb gestellt wird oder untergeht, kann das Vertragsverhältnis unter Berücksichtigung einer dreimonatigen Kündigungsfrist vorzeitig aufgelöst werden. In diesem Fall wird für die nicht konsumierte

Leistung der aliquote Teil der Jahrespauschale auf ein vom Kunden bekannt zu gebendes österreichisches Bankkonto überwiesen.

- 4.3. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, welche auch durch Telefax als gewahrt gilt.

5. Liefertermine

- 5.1. mussger.com ist bestrebt, innerhalb angemessener Frist auf die jeweiligen Anfragen des Kunden während der normalen Arbeitszeit von mussger.com Auskunft zu geben.
- 5.2. Dem Kunden steht wegen Überschreitung der in Aussicht gestellten Termine weder das Recht auf Rücktritt noch auf Schadenersatz zu.
- 5.3. Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig.
- 5.4. Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperren sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit von mussger.com liegen, entbinden mussger.com von der Erfüllungsverpflichtung bzw. gestatten mussger.com eine Neufestsetzung der vereinbarten Erfüllungszeit.

6. Preise

- 6.1. Die genannten Preise verstehen sich ab Erfüllungsort. Die Kosten von Programmträgern (z.B. Magnetbändern, Magnetplatten, Magnetbandkassetten usw.) sowie Dokumentationen und allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 6.2. Für Dienstleistungen, die in den Geschäftsräumen von mussger.com erbracht werden können, jedoch auf Wunsch des Kunden ausnahmsweise bei diesem erbracht werden, trägt der Kunde die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen von mussger.com.
- 6.3. mussger.com ist berechtigt, bei nach Vertragsabschluss eintretenden Steigerungen von Lohn- und Materialkosten bzw. sonstigen Kosten und Abgaben, die umseitig angeführten Pauschalbeträge entsprechend zu erhöhen und dem Kunden ab dem auf die Erhöhung folgenden Monatsbeginn anzulasten. Die Erhöhungen gelten vom Kunden von vornherein als akzeptiert, wenn sie nicht mehr als 15% jährlich betragen.
- 6.4. Alle Gebühren und Steuern (insbesondere Umsatzsteuern) werden aufgrund der jeweils gültigen Gesetzeslage berechnet. Falls die Abgabenbehörden darüber hinaus nachträglich Steuern oder Abgaben vorschreiben, gehen diese zu Lasten des Kunden.

7. Zahlung

- 7.1. Die vereinbarten Pauschalkostenbeträge sind vom Kunden für das Kalenderjahr/Teiljahr im Vorhinein zu zahlen.
- 7.2. Die von mussger.com gelegten Rechnungen sind, sofern nicht anders vereinbart (z.B. Zahlungshinweise auf Rechnungen), 10 Tage nach Fakturdatum ohne Abzug und spesenfrei fällig.

- 7.3. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch mussger.com. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigt mussger.com, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Kunden zu tragen. Bei Zahlungsverzug berechnet mussger.com Zinsen in Höhe von 15% jährlich. Der gesetzliche Verzugszins ist in jedem Fall der Mindestzins. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist mussger.com berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzente fällig zu stellen.
- 7.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüche oder Bemängelungen zurückzuhalten.
- 7.5. Der Kunde verpflichtet sich für den Fall des Verzugs, selbst bei unverschuldetem Zahlungsverzug, die mussger.com entstehenden Mahn- und Inkassospesen, soweit sie zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig und im Verhältnis zur Forderung angemessen sind, zu ersetzen, wobei er sich im Speziellen verpflichtet, im Fall der Beiziehung eines Inkassobüros die mussger.com dadurch entstehenden Kosten zu ersetzen, soweit diese nicht die Höchstsätze der Inkassobüros gebührenden Vergütungen laut Verordnung des BMWA überschreiten. Sofern mussger.com das Mahnwesen selbst betreibt, verpflichtet sich der Schuldner, pro erfolgter Mahnung einen Betrag von EUR 12,00 sowie für die Evidenzhaltung des Schuldverhältnisses im Mahnwesen pro Halbjahr einen Betrag von EUR 5,00 zu bezahlen. Darüber hinaus ist jeder weitere Schaden, insbesondere auch der Schaden, der dadurch entsteht, dass in Folge Nichtzahlung entsprechend höhere Zinsen auf allfälligen Kredit- und/oder Geschäftskonten von mussger.com anfallen, unabhängig vom Verschulden am Zahlungsverzug, zu ersetzen.
- 7.6. Der Kunde ist nicht berechtigt, mit eigenen Forderungen gegen Forderungen von mussger.com aufzurechnen, außer die Forderung des Kunden wurde von mussger.com schriftlich anerkannt oder gerichtlich festgestellt.

8. Haftung und Gewährleistung

- 8.1. mussger.com haftet nur dann, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, für Schäden, wenn mussger.com Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden kann. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.
- 8.2. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen mussger.com ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
- 8.3. Die Gewährleistungsfrist beträgt vier Monate. Mängelrügen sind jedoch nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von vier Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung schriftlich dokumentiert erfolgen. Im Fall der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Kunde mussger.com alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung von mussger.com zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.

9. Standort

Der Standort der vertragsgegenständlichen Computersysteme ist vertraglich festgelegt. Bei einem eventuellen Standortwechsel der Computersysteme ist mussger.com berechtigt, den Pauschalkostensatz neu festzulegen oder den Vertrag vorzeitig aufzulösen.

10. Urheberrecht und Nutzung

- 10.1. Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen mussger.com bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der Kunde erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Lizenzen, für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden.

Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch den Kunden ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. Durch die Mitwirkung des Kunden bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung hinaus erworben. Jede Verletzung der Urheberrechte von mussger.com zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.

- 10.2. Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Kunden unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mit übertragen werden.
- 10.3. Sollte für die Herstellung von Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Kunden gegen Kostenvergütung bei mussger.com zu beauftragen. Kommt mussger.com dieser Forderung nicht nach und erfolgt eine Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Missbrauch hat Schadenersatz zur Folge.

11. Loyalität

Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern des anderen Vertragspartners, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, während der Dauer des Vertrags und 12 Monate nach Beendigung des Vertrags unterlassen. Der dagegen verstoßende Vertragspartner ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe eines Jahresgehalts des Mitarbeiters zu zahlen. Diese Vereinbarung schließt Freelancer (freie Mitarbeiter) gleichermaßen ein.

12. Datenschutz, Geheimhaltung

- 12.1 mussger.com verpflichtet seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß §15 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.
- 12.2. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass im Rahmen der Vertragsabwicklung auch persönliche Daten gespeichert werden.
- 12.3. Die Vertragsparteien vereinbaren strenge Vertraulichkeit über alle aus dem Geschäftsverkehr entstandenen Kenntnisse gegenüber Dritten, auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

13. Schlussbestimmungen

- 13.1. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist, wenn der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts, öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder im Inland ohne Gerichtsstand ist, Graz. mussger.com ist darüber hinaus berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

Für die mit mussger.com auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgeschlossenen Verträge und für aus ihnen folgende Ansprüche, gleich welcher Art, gilt ausschließlich das Recht der Republik Österreich unter Ausschluss der Bestimmungen zum einheitlichen UN-Kaufrecht über den Kauf beweglicher Sachen (CISG).

- 13.2. Sollten Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder des Vertrags unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Vielmehr gilt anstelle jeder unwirksamen Bestimmung eine dem Zweck der Vereinbarung entsprechende oder zumindest nahekommende Ersatzbestimmung, wie sie die Parteien zur Erreichung des gleichen wirtschaftlichen Ergebnisses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten. Entsprechendes gilt für Unvollständigkeiten.
- 13.3. Für den Verkauf an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.