

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Firma



Schlossallee 52
A-3704 Glaubendorf

Im folgenden "PNC" genannt.

1. Gegenstand

1.1. Sämtliche Beratungs-, Unterstützungs-, Wartungs- und sonstigen Dienstleistungen und sämtliche Werkleistungen, die PNC erbringt, unterliegen diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienst- und Werkleistungen (AGB), sofern nicht ausdrücklich andere PNC -Geschäftsbedingungen für anwendbar erklärt werden.

1.2. Der Kunde ist für die Auswahl der Hard- und Software und die technischen Einsatzbedingungen (z.B. in Bezug auf Betriebssystem, Hardware, Datenträger) verantwortlich. Er ist dafür verantwortlich, dass der Vertragsgegenstand seinen Bedürfnissen entspricht.

PNC schuldet nur solche Haupt- und Nebenleistungen, die ausdrücklich und schriftlich vereinbart sind; vom Kunden erwartete, aber nicht ausdrücklich vereinbarte Leistungen schuldet PNC nicht.

1.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn PNC nicht ausdrücklich widerspricht. Diese AGB gelten auch für Änderungen von Verträgen, die diesen AGB unterliegen.

2. Angebote

2.1. Alle Angebote der PNC sind freibleibend, sofern im Angebot selbst nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist. Kostenvoranschläge und Kostenschätzungen der PNC sind ebenfalls unverbindlich.

Unterlagen, Vorschläge, usw. sind geistiges Eigentum der PNC oder von Dritten und dürfen vom Kunden nicht vervielfältigt und Dritten zugänglich gemacht werden. Kommt kein Vertrag zustande, sind sie nach Wahl von PNC zurückzugeben oder zu vernichten und dürfen nicht verwendet werden.

3. Einzelverträge

3.1. Eine Vereinbarung über von PNC zu erbringende Leistungen kommt durch die beidseitige firmenmäßige Unterzeichnung eines Einzelvertrages zustande, alternativ auch durch ein von PNC übermitteltes und vom Kunden firmenmäßig unterzeichnetes Angebot.

Mit Kunden, denen diese AGB nachweislich zur Kenntnis gebracht wurden, können Aufträge auch ohne Unterzeichnung zustande kommen, z.B. durch telefonische Beauftragung. In diesem Fall ist eine Auftragsbestätigung, der diese AGB beiliegen, an den Auftraggeber zu übermitteln.

3.2. Im Einzelvertrag zu regeln sind die Einzelheiten hinsichtlich Art, Inhalt und Umfang der Leistung, Terminen und Fristen, Vergütung, Art und Umfang der besonderen Beistell- und Mitwirkungspflichten des Kunden, Abnahmen, die Vertragsdauer und sonstige Konditionen.

3.3. Bei Widersprüchen zwischen dem Einzelvertrag und den AGB geht der Einzelvertrag vor.

3.4. Änderungen, Ergänzungen und Erweiterungen bedürfen der Schriftform, es gilt Punkt 3.1. sinngemäß.

4. Vertragsdurchführung / Lieferung / Eigentumsvorbehalt

4.1. PNC wird ihre Leistungen gemäß der vereinbarten schriftlichen Leistungsbeschreibung erbringen.

4.2. Leistungen werden bei PNC oder dem Kunden erbracht, letzteres nur falls dies PNC für die ordnungsgemäße Leistungserbringung als nötig ansieht. Sind Leistungen an anderen Orten zu erbringen, z.B. anderen Niederlassungen des Kunden od. im Fall des Einsatzes von PNC als Sub-Auftragnehmer, so ist dies bereits vor der Beauftragung vom Kunden bekanntzugeben.

4.3. PNC kann sich zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen auch Dritter (Subunternehmer) bedienen.

4.4. Sollte sich im Zuge der Leistungserbringung herausstellen, dass die Ausführung eines Auftrages gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, wird PNC dies dem Kunden schriftlich mitteilen. Stimmt der Kunde einer Änderung der Leistungsbeschreibung nicht dahingehend zu bzw. schafft er nicht die Voraussetzungen, damit eine Ausführung der Leistung möglich wird, kann PNC die Ausführung ablehnen; in diesem Fall hat der Kunde keinen Anspruch auf Erfüllung durch PNC.

4.5. PNC ist berechtigt, Teillieferungen durchzuführen und zu verrechnen.

4.6. PNC liefert die Hard- und Software an den im Einzelvertrag angeführten Lieferort. Die Installation ist nicht Bestandteil des Vertrages, diese kann allenfalls gesondert vereinbart werden. Mit der Lieferung wird dem Kunden die Benutzerdokumentation überlassen, soweit sie vom Hersteller zur Verfügung gestellt wurde.

4.7. Sofern keine andere schriftliche Vereinbarung getroffen wird, erfolgt die Lieferung bis zu dem im Einzelvertrag vereinbarten Zeitpunkt. Höhere Gewalt, Streiks und unverschuldetes Unvermögen zur fristgerechten Leistungserbringung durch PNC oder einen Zulieferanten und ähnliche Umstände verlängern den Lieferzeitpunkt um die Dauer der Behinderung und einer angemessenen Anlaufzeit nach Wegfall der Behinderung.

4.8. Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferte Hardware beim Eintreffen sofort zu untersuchen und Minderungen, Mängel oder Schäden PNC unverzüglich schriftlich zu melden. Erfüllt der Kunde diese Obliegenheit nicht und verliert PNC deshalb ihre allfälligen Ansprüche gegenüber Dritten (z.B. Erfüllungsgehilfen, Versicherungen), so haftet der Kunde für sämtliche Kosten, die aus dieser Obliegenheitsverletzung resultieren.

4.9. Im Falle des Kaufes wird der Kaufgegenstand unter Eigentumsvorbehalt geliefert. Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises und aller Nebenforderungen im Eigentum der PNC. Der Kunde ist zur Verfügung über die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Ware nicht befugt. Für den Fall, dass der Kunde die Liefergegenstände nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung von PNC veräußert, tritt der Kunde bereits mit Vertragsabschluss alle Ansprüche an PNC ab. PNC ist befugt, jederzeit den Drittschuldner von dieser Abtretung zu verständigen.

5. Wartung

5.1. Im Falle eines Hard- oder Softwarekaufs kann PNC dem Kunden die Wartung für die vertragsgegenständliche Hard- bzw. Software gesondert zur Verfügung stellen, sie ist nicht Bestandteil der Überlassung bzw. Installation und bedarf einer gesonderten schriftlichen Beauftragung.

PNC kann ebenfalls Wartung bereits vorhandener Hard- und Software, sowie komponentenübergreifende Systemwartung des Netzwerkes anbieten.

5.2. Der Umfang der Tätigkeiten im Rahmen der Wartung richtet sich maßgeblich nach den vom Hersteller der Hard- bzw. Software zur Verfügung zur gestellten Dokumentationen, Programmen und weiteren erforderlichen Hilfsmitteln.

Die Wartung kann folgende Leistungen umfassen:

- Datensicherung
- laufende Updates der Server mit Servicepacks und Hotfixes
- laufende Updates der Workstations mit Servicepacks und Hotfixes
- laufende Updates der Antiviren-Software auf Server und Workstations
- Wartung der Server, Überwachung der Server- Fehlerprotokolle
- Wartung Mailserver
- Wartung Proxy- & Internetserver (Webserver)
- Wartung Datenbankserver
- Wartung und vorbeugende Wartung von Server- und Workstationhardware (exkl. erforderlicher Ersatzteile)

Der genaue Leistungsumfang ist im Einzelvertrag festzulegen.

5.3. Die im Rahmen der Wartung erforderlichen Maßnahmen können über Fernzugriff oder vor Ort erfolgen.

5.4. Von der Wartung ausgeschlossen - und nach den üblichen PNC Vergütungs- und Spensätzen gesondert zu bezahlen - sind Instandsetzungen oder erhöhter Aufwand zur Instandhaltung der Software, die durch vertragswidrige Nutzung, Nutzung in einer anderen als der vereinbarten Einsatzumgebung, unsachgemäße Benutzung, Fremdeinwirkung, höhere Gewalt oder durch einen nicht von PNC zu vertretenden Grund erforderlich sind, sowie Arbeiten an Hard- und Software, die der Kunde vertragswidrig geändert hat oder die durch andere als PNC Techniker gewartet wurde, ohne dass jeweils eine vorherige schriftliche Zustimmung von PNC vorlag.

5.5. Andere Dienste, wie individuelle Anpassungen der Software, Einweisungen, Schulungen, Beratungen, das Bereitstellen neuer Programmversionen mit erweiterter Funktionalität, sind nicht Bestandteil der Wartung. Derartige Leistungen bedürfen einer gesonderten schriftlichen Beauftragung bzw. des Erwerbs der Programmversionen durch den Kunden und werden nach den üblichen PNC Vergütungs- und Spensätzen verrechnet.

6. Betreuung

6.1. PNC kann dem Kunden Betreuung der Anwender bei Problemen anbieten, sie ist nicht Bestandteil der Überlassung bzw. Installation von Hard- oder Software und bedarf einer gesonderten schriftlichen Beauftragung.

6.2. Die Betreuung umfasst die Unterstützung des Kunden bzw. seiner Mitarbeiter bei Problemen, die im Rahmen der normalen Nutzung der im Einzelvertrag angeführten Hard- und Software auftreten.

6.3. Die Inanspruchnahme der Betreuung durch den Kunden hat auf den im Einzelvertrag angeführten Wegen in der spezifizierten Reihenfolge zu erfolgen soweit dies technisch möglich und der Priorität des Problems entsprechend ist. Die Inanspruchnahme der Betreuung kann nur in den im Einzelvertrag angeführten Zeiten erfolgen. Auftretende Probleme sind ehestmöglich nach Bekanntwerden zu melden.

6.4. Die im Rahmen der Betreuung erforderlichen Maßnahmen können schriftlich (e-Mail, Fax), über Fernzugriff, telefonisch oder vor Ort erfolgen.

6.5. Von der Betreuung ausgeschlossen - und nach den üblichen PNC Vergütungs- und Spesensätzen gesondert zu bezahlen - ist die Inanspruchnahme für nicht im Einzelvertrag angeführte Software bzw. Hardware.

6.6. Andere Dienste, wie Einweisung in die grundlegende Bedienung, Schulungen und Beratungen sind nicht Bestandteil der Betreuung. Derartige Leistungen bedürfen einer gesonderten schriftlichen Beauftragung und werden nach den üblichen PNC Vergütungs- und Spesensätzen verrechnet.

7. Laufzeit von Wartungs- und Betreuungsverträgen

Bezüglich Laufzeit, Kündigung und Preisanpassung gelten die im Wartungs- bzw. Betreuungsvertrag vereinbarten Bedingungen.

8. Termine und Fristen

8.1. Leistungstermine und Fristen sind nur dann verbindlich, wenn sie von PNC und vom Kunden im Einzelfall ausdrücklich und schriftlich als verbindlich vereinbart werden, ansonsten sind Termine und Fristen unverbindlich.

8.2. Wartet PNC auf die Mitwirkung oder Informationen des Kunden oder ist PNC sonst in der Leistungserbringung unverschuldet behindert, so gelten Termine und Leistungsfristen um die Dauer der Behinderung samt einer angemessenen Anlaufzeit nach Wegfall der Behinderung als verlängert. Ungeachtet dessen gelten die Bestimmungen gemäß §§ 918 ff ABGB.

9. Mitwirkung des Kunden

9.1. Der Kunde wird sicherstellen, dass alle erforderlichen oder zweckmäßigen Beistellungen (z.B. Informationen, Unterlagen, Hilfsmittel, technischen Voraussetzungen, Systemumgebung, usw.) und Mitwirkungen (z.B. an Spezifikationen, Tests, Abnahmen, usw.) des Kunden rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und für PNC kostenlos erbracht werden.

9.2. Der Kunde trifft - falls dies nicht aufgrund einer Beauftragung durch den Kunden ausdrücklich in den Aufgabenbereich der PNC fällt - angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass seine Systeme ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeiten z.B. durch laufende Datensicherung (2 Sicherungsdatenträgersätze, die nach der Sicherung auf vollständige Lesbarkeit zu überprüfen sind) bzw. regelmäßige Überprüfung der durch das System produzierten Ergebnisse.

9.3. Der Kunde wird den Vertragsgegenstand auf Mängelfreiheit und Nutzbarkeit prüfen, bevor er ihn produktiv nutzt.

9.4. Die dem Kunden obliegenden Mitwirkungen und Beistellungen sind wesentliche Pflichten des Kunden. Erbringt der Kunde Mitwirkungsleistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so sind, unbeschadet weiterer gesetzlicher Ansprüche oder Rechte, die hieraus entstehenden Folgen, wie Verzögerungen, Mehraufwand uam. vom Kunden zu tragen, diese können unverzüglich in Rechnung gestellt werden.

10. Preise und Zahlungsbedingungen

10.1. Sofern der Einzelvertrag nicht etwas anderes vorsieht, wird sowohl bei Dienstleistungen als auch bei Werkleistungen nach Aufwand vergütet. Die Tages- bzw. Stundensätze, Feiertags-, Überstunden- und sonstige Zuschläge, Reisekosten, sonstige Spesen und sonstige Einzelheiten sind im Einzelvertrag festzulegen. Ist eine Vergütung nach Aufwand vereinbart, rechnet PNC monatlich ab.

10.2. Tätigkeiten im Rahmen eines Wartungs- oder Betreuungsvertrages werden im vorhinein fällig, es gelten die im Wartungs- bzw. Betreuungsvertrag vereinbarten Bedingungen.

10.3. Im Falle einer außerordentlichen vorzeitigen Beendigung des Vertragsverhältnisses Wartung oder Betreuung betreffend entfällt die Verpflichtung des Kunden zur Weiterzahlung periodischer Gebühren nur dann, wenn die vorzeitige Vertragsbeendigung alleine oder überwiegend von PNC zu vertreten ist. Vgl. Punkt 7.

10.4. Liegt der Arbeitsaufwand von PNC bzw. ihrer Erfüllungsgehilfen aufgrund unvollständiger oder unzutreffender Informationen oder nicht ordnungsgemäßer Mitwirkung des Kunden über den dem Festpreis zugrunde liegenden Aufwandsschätzungen, ist PNC zu einer entsprechenden Erhöhung der ursprünglichen Vergütung berechtigt. Mehraufwände für Zusatzwünsche oder Änderungen der Aufgabenstellung werden nach Aufwand vergütet.

10.5. Zahlungen sind binnen 14 Tagen ab Rechnungserhalt zu leisten. Bei Zahlungsverzug stehen PNC Verzugszinsen in der Höhe von 4% p.a. über dem gesetzlichen Zinssatz zu; die Geltendmachung weitergehender Ansprüche bleibt PNC vorbehalten.

10.6. Ein Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden gegenüber PNC nur wegen unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zu.

10.7. Die Einhaltung vereinbarter Zahlungstermine bildet eine wesentliche Voraussetzung für die (weitere) Vertragserfüllung durch PNC. Die Nichteinhaltung vereinbarter Zahlungen berechtigen PNC, laufende Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten bzw. den Vertrag sofort zu kündigen; für bereits erbrachte Leistungen steht PNC die vereinbarte Vergütung zu.

11. Abnahme

11.1. Die Vertragspartner können im Einzelvertrag einen Zeitplan (eine Laufzeit) für die Erbringung der Dienstleistung oder einen Terminplan für die Fertigstellung und Übergabe von Werkleistungen vereinbaren.

11.2. Bei Werkleistungen gilt:

11.2.1. PNC kann Leistungen oder Teilleistungen zur Abnahme vorlegen (Erklärung der Abnahmebereitschaft). Abnahmefähige Teilleistungen sind in sich abgeschlossene Phasen zur Erfüllung der im Einzelvertrag spezifizierten Leistungen, in sich abgeschlossene und somit funktionsfähige Teile des Einzelvertragsgegenstandes sowie einzelne Dokumente.

11.2.2. Der Kunde wird nach Erklärung der Abnahmebereitschaft durch PNC die (Teil)Abnahme der von PNC erbrachten Leistungen unverzüglich durchführen. PNC ist berechtigt, an Abnahmen oder Teilabnahmen mitzuwirken.

11.2.3. Die Abnahmefrist beträgt längstens 14 Tage und beginnt, sobald die betreffende Leistung zur Abnahme/Teilabnahme von PNC bereitgestellt wird (die Abnahmebereitschaft erklärt wird). Rügt der Kunde innerhalb der Abnahmefrist keine wesentlichen Mängel schriftlich, gilt die Leistung als abgenommen; dasselbe gilt, wenn die Leistung vom Kunden im Produktivbetrieb verwendet wird. Die Verpflichtung von PNC zur Fehlerbeseitigung nach Punkt 12 (Gewährleistung) bleibt unberührt. Als wesentlicher Mangel für die Zwecke der Abnahme gelten Fehler, die einer Verwendung der betroffenen vereinbarten Leistung entgegenstehen oder wenn eine solche Verwendung nur mit wesentlichen Einschränkungen möglich ist.

11.2.4. Gelingt es PNC, aus von ihr zu vertretenden Gründen, nicht, die vereinbarten Leistungsmerkmale bzw. die Beseitigung wesentlicher Mängel innerhalb einer angemessenen Nachfrist nachzuweisen, so kann der Kunde nach Ablauf der Frist hinsichtlich der betroffenen Leistungsteile vom Vertrag zurücktreten oder Minderung des Entgelts verlangen.

12. Gewährleistung

12.1. PNC leistet bei Werkleistungen dafür Gewähr, dass die im Einzelvertrag vereinbarten Leistungen vereinbarungsgemäß erfüllt sind; unerhebliche Minderungen oder Mängel bleiben außer Betracht.

12.2. Der Kunde hat Mängel unverzüglich und in nachvollziehbarer Form unter Bekanntgabe der für die Fehlererkennung zweckdienlichen Informationen und dem Wortlaut evtl. auftretender Fehlermeldungen PNC schriftlich zu melden. Voraussetzung für jede Fehlerbeseitigung ist, dass der Mangel reproduzierbar oder durch maschinell erzeugte Ausgabe nachweisbar ist.

12.3. PNC wird Gewährleistungsmängel, die vom Kunden in schriftlicher Form gemeldet wurden, durch Nachbesserung beseitigen. Der Kunde kann die Wandlung oder Rückgängigmachung (bei Werkleistungen) bzw. die sofortige Kündigung (bei Dienstleistungen) eines Einzelvertrages oder – sofern Gegenstand des Einzelvertrages Teilleistungen sind - von den betroffenen Teilleistungen nur nach fruchtlosem Ablauf einer PNC schriftlich gesetzten, angemessenen (mindestens 30-tägigen) Nachfrist erklären. Eine Ersatzvornahme ist ausgeschlossen.

12.4. Der Kunde unterstützt PNC bei der Suche nach Fehlern und Fehlerursachen. Wenn der Fehler nicht nachweislich PNC zuzuordnen ist, stellt PNC entsprechende Leistungen dem Kunden nach den dann üblichen Vergütungs- und Spensätzen von PNC in Rechnung.

12.5. PNC leistet keine Gewähr, wenn die Mängelrüge nicht unverzüglich schriftlich erhoben wurde, wenn der Mangel auf fehlerhaften oder unvollständigen Angaben oder mangelhafter Mitwirkung des Kunden beruht, oder wenn der Vertragsgegenstand oder Teile davon ohne vorherige schriftliche Zustimmung der PNC vom Kunden oder Dritten verändert wird. Beseitigt PNC auf Wunsch des Kunden einen solchen Mangel, so kann PNC eine angemessene Vergütung verlangen, es gilt Punkt 10.1. sinngemäß.

12.6. Die Gewährleistung umfasst nicht die Beseitigung von Fehlern, die durch normalen Verschleiß, äußere Einflüsse oder Bedienungsfehler entstehen.

12.7. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate, jeweils beginnend mit der Abnahme bzw. Teilabnahme (vgl. Punkt 11.2.)

12.8. Für Dienstleistungen wird keine Gewähr geleistet.

13. Schadenersatz

13.1. PNC leistet Schadenersatz nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Der Beweis dafür, dass Schäden von PNC vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden sind, obliegt dem Kunden. Die Haftung von PNC ist auf die Höhe der mit dem Kunden vereinbarten Vergütung für die den Schaden unmittelbar verursachende Leistung begrenzt. PNC übernimmt keine Haftung für entgangenen Gewinn, erwartete aber nicht eingetretene Ersparnisse, mittelbare Schäden oder Folgeschäden sowie für Schäden an aufgezeichneten Daten.

13.2. Der Kunde ist verpflichtet, in seinem Verantwortungsbereich die Voraussetzungen zu schaffen, dass Schäden möglichst gering gehalten werden, s. Punkt 9.2.

13.3. Schadenersatzansprüche verjähren binnen einem Jahr ab Kenntnis von Schaden und Schädiger.

13.4. Dieser Haftungsausschluss gilt auch für den Fall der - rückwirkenden - Aufhebung oder Wandlung eines Vertrages oder Vertragsteiles.

14. Vertraulichkeit und Datenschutz

14.1. Die Vertragsteile verpflichten sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse über Daten und sonstige Informationen, die ihnen zugänglich gemacht worden oder zur Kenntnis gelangt sind, vertraulich zu behandeln. Vertrauliche Informationen dürfen ausschließlich für die Zwecke dieses Vertrages verwendet werden; diese Verpflichtung besteht auch nach Vertragsbeendigung unbefristet fort.

14.2. Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt nicht für Informationen, die (a) öffentlich zugänglich sind oder den Vertragsparteien bereits bekannt waren; (b) unabhängig und selbständig von einer Vertragspartei entwickelt wurden, ohne gleichartige Informationen der anderen Partei gekannt oder verwendet zu haben; (c) von einem Dritten offenbart wurden, der keiner Geheimhaltungsverpflichtung unterliegt; oder (d) aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder aufgrund von Verfügungen staatlicher Organe offengelegt werden müssen, letzteres jedoch nicht, bevor der Sachverhalt der anderen Partei schriftlich angezeigt wurde.

14.3. Die Vertragsteile verpflichten sich, diese Geheimhaltungsverpflichtung auf alle Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen zu überbinden.

14.4. Beide Vertragsteile beachten die einschlägigen Bestimmungen des österreichischen Datenschutzgesetzes.

15. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Zur Entscheidung aller aus einem diesen AGB unterliegenden Vertrag entstehenden Streitigkeiten einschließlich einer solchen über sein Bestehen oder Nichtbestehen wird, soweit gesetzlich zulässig, die ausschließliche Zuständigkeit der sachlich in Betracht kommenden Gerichte in Niederösterreich vereinbart.

Alle diesen AGB unterliegenden Verträge unterliegen österreichischem Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen; das Wiener Übereinkommen über den internationalen Warenkauf (Uniform Sales Law), BGBl. Nr. 1988/96, in der jeweils gültigen Fassung kommt nicht zur Anwendung.

17. Allgemeines

17.1. Eine Abtretung von Rechten oder die Übertragung von Pflichten aus einem Vertrag durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der PNC.

17.2. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen eines Vertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrages zur Folge. Die Vertragspartner werden vielmehr die betroffene Bestimmung durch eine solche ersetzen, die dem Sinn der Vereinbarung am ehesten entspricht.