



AN **ACP GROUP** COMPANY

cubido business solutions GmbH
Haidfeldstrasse 33
A-4060 Leonding
Tel. +43 732 67 11 55 0
(in Folge „cubido“ genannt)

Firmenbuchnummer FN 257113 h
Firmenbuchgericht Linz
UID ATU61317426
Oberbank AG, BLZ 15000
Kontonummer 621-040401
IBAN AT151500000621040401, BIC OBKLAT2L

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Stand 19. März 2012

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN
der Firma cubido business solutions gmbh

1. Leistungsumfang

1.1. Leistungsumfang

- a) cubido entwickelt für den Kunden die in den Anforderungen definierte Lösung und/oder spezielle Dateninhalte.
- b) Weiters erstellt cubido Software nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung nach dem letzten Stand der Wissenschaft und Technik.
- c) cubido liefert die Software und eventuelle Dokumentationen in elektronischer Form per E-Mail oder in anderer vereinbarter Form (Download auf CD, etc.). Die Software wird in ausführbarer Form geliefert. Als Standard für den Austausch von elektronischen Elementen gelten Text- und HTML-Dateien sowie Dateien der jeweils aktuellen Microsoft Office Produktlinie.

1.2. Im Leistungsumfang nicht umfasst sind

- a) Aufbau, Installation, Inbetriebnahme, Wartung und Betrieb der für den Betrieb der Anwendung notwendigen Hardware- und Softwareinfrastruktur (Hardware, Netzwerk, Betriebssysteme, etc.)
- b) Erstellung eines Benutzerhandbuchs
- c) Lizenzen der Software, die zum Betrieb des Systems notwendig sind (z.B. Microsoft, SQL-Server, Windows-Server (Office, SharePoint))
- d) Korrekturen von eventuellen Fehlern oder Erweiterungen, die in den vom Kunden übernommenen Programmteilen enthalten sind.
- e) Einschulung auf das erstellte Produkt
- f) Wartung

1.3. Die unter Punkt 1.2. angeführten Leistungen sind gesondert zu bestellen und vom Kunden gesondert zu bezahlen.

1.4. Nachträgliche Änderung der Angebotsgrundlage

a) Sofern nicht anders vereinbart, sind sämtliche Angebote freibleibend, und stellen die im Angebot dargestellten Aufwände und Preise Schätzungen dar und basieren auf dem aktuellen Stand des Wissens und den übermittelten Unterlagen und Daten des Auftraggebers zum Zeitpunkt der Angebotslegung. Sollten sich im Zuge des Projektes Erweiterungen der Anforderungen, Änderungen, Präzisierungen oder sonstige Umstände ergeben, die sich auf die Basis der Aufwandschätzung auswirken (dies umfasst auch die Klärung von Missverständnissen oder die Änderung von Rahmenbedingungen, die nicht von cubido verschuldet worden sind), so wird von cubido eine Neuevaluierung des Projektaufwandes und des Preises durchgeführt und dem Kunden mitgeteilt.

b) Änderungen vom Auftrag bedürfen jedenfalls der Schriftform.

2. Bestellung

Mit der Bestellung erklärt der Kunde verbindlich sein Vertragsanbot

3. Erfüllungsort

Erfüllungsort dieses Vertrages ist der Firmensitz von cubido. Dies selbst dann, wenn Leistungen aus dem Vertrag beim Kunden durchgeführt werden.

4. Pflichten des Kunden

a) Der Kunde ist verpflichtet, die entsprechende Hard- und Software-Infrastruktur (Hardware, Netzwerk, Betriebssystem, etc.) mit den entsprechenden rechtsgültigen und mangelfreien Lizenzen beizustellen.

- b) Der Kunde hat cubido im erforderlichen Umfang durch Bereitstellung von Mitarbeitern, Arbeitsformeln, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen sowie durch Mitwirkung an Spezifikationen, Tests und Abnahmen zu unterstützen. Der Auftraggeber ist verpflichtet nur IT-Komponenten und Hard- und Software samt Codes und Lizenzen zu verwenden und zur Verfügung zu stellen, die dieser rechtmäßig erworben hat.
- c) Der Kunde ist weiters verpflichtet, für den Fall, dass die von ihm bereitgestellten Komponenten nicht ordnungsgemäß arbeiten, entsprechende Datensicherung und stichprobenartige Überprüfungen der Ergebnisse durchzuführen.
- d) Der Kunde hat weiters dafür zu sorgen, dass insbesondere während der Gewährleistungsfrist Störungen an dem von cubido gelieferten Produkt sofort nach Erkennbarkeit gemeldet werden und hat cubido darüber hinaus sämtliche Informationen und Daten bzw. Zugänge zum System zu ermöglichen, um allfällige Störungen beheben zu können.

5. Akzeptanz von Leistungen („Abnahme“)

- a) Die von cubido erbrachten Leistungen bzw. Teilleistungen werden durch besonders benannte Mitarbeiter vom Kunden nach der Installation geprüft und abgenommen.
- b) Der Kunde steht für die Unterstützung bei der Abnahmeprüfung in angemessenem Umfang zur Verfügung und beginnt mit den zur Abnahme bereitgestellten Leistungen innerhalb einer Frist von fünf Arbeitstagen nach Lieferung.
- c) Die Abnahme der Leistungen kann nur bei Vorliegen eines Mangels der Klassen 3 bis 5 verweigert werden (Mängelklassen siehe unter lit h).
- d) Sofern die Abnahme aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht durchgeführt werden kann, gilt die Leistung von cubido spätestens 20 Tage nach dem vereinbarten Installationstermin als mängelfrei abgenommen.

- e) Die Abnahme erfolgt gemäß den zwischen dem Kunden und cubido im Einzelfall festzulegenden Abnahmekriterien und Testvorgaben. Fehler sind ausschließlich Abweichungen des zur Abnahme bereitgestellten Liefergegenstandes von dessen vertraglich vereinbarten Leistungsmerkmalen. Fehler sind während des Abnahmeprozesses auf dem Abnahmeprotokoll aufzunehmen und werden vom Auftragnehmer unverzüglich beseitigt. Die Zuordnung von Fehlern in eine der unter lit h genannten Fehlerklassen erfolgt einvernehmlich.
- f) Sind für einzelne Teilleistungen gesonderte Abnahmen vereinbart, so beschränkt sich die Abnahme jeweils auf die Teilleistung. Für die Zuordnung von Fehlern betreffend die Abnahme von Teilleistungen gilt das für die Gesamtleistung Ausgeführte sinngemäß.
- g) Nach Abnahme der letzten Teilleistungen ist eine Gesamtabnahme der Konfiguration vorzunehmen. Nach erfolgter Abnahme wird diese durch den Kunden schriftlich bestätigt.
- h) Für den Abnahmeprozess werden folgende Fehlerklassen vereinbart:

<i>Fehlerklasse 1 „Nice to have“</i>	Die vertraglich vereinbarte Nutzung ist durch diese Fehler nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt. Eine qualitative Verbesserung kann aus Sicht des Nutzers erreicht werden.
<i>Fehlerklasse 2 „Einfacher Mangel“</i>	Das System arbeitet fehlerhaft. Der Fehler schränkt die Nutzbarkeit des Systems nicht ein, oder er kann mit zumutbarem Aufwand oder von den Nutzern ohne wesentlichen Mehraufwand so umgangen werden, dass die Nutzbarkeit nicht eingeschränkt ist. Der Fehler kann nicht zum Ausfall des Systems oder zur dauerhaften Störung der Systemintegrität führen.
<i>Fehlerklasse 3 „Schwerer Mangel“</i>	Das System arbeitet fehlerhaft. Der Fehler schränkt die Nutzbarkeit des Systems ein oder kann zum Ausfall des Systems oder zur dauerhaften Störung der Integrität führen. Jedoch kann dieser Fehler mit zumutbarem Aufwand von den Nutzern ohne wesentlichen Mehraufwand umgangen werden.

<i>Fehlerklasse 4 „Kritischer Mangel“</i>	Das System arbeitet fehlerhaft. Der Fehler führt zum Totalausfall des Systems oder zu einer dauerhaften Störung der Systemintegrität. Der Fehler kann nicht mit zumutbarem Aufwand und von den Nutzern nicht ohne wesentlichen Mehraufwand umgangen werden, oder das System ist aus technischen oder funktionalen Gründen nicht nutzbar.
<i>Fehlerklasse 5 „Mortaler Mangel“</i>	Das System arbeitet nicht. Es reagiert nicht auf Eingaben des Nutzers und startet nicht ordnungsgemäß, selbst nach mehrmaligem Neustart durch den Nutzer. Es zeigt keine nennenswerte Aktivität.

Unwesentliche Mängel sind Mängel der Fehlerklassen 1 und 2, erhebliche Abweichungen sind Mängel der Fehlerklasse 3 bis 5.

- i) Die Behebung von Fehlern, die im Abnahmeprotokoll festgehalten wurden, erfolgt bei Fixpreisvereinbarungen zu Lasten von cubido. Während der Abnahme protokollierte Fehler werden gemäß einem gemeinsam zu erstellenden Zeitplan behoben. Sollte kein separater Zeitplan erstellt werden, verpflichtet sich cubido innerhalb einer Frist von maximal 60 Arbeitstagen den Fehler zu beheben. Bei Verrechnung der Leistungen nach Aufwand gehen außer bei Vorliegen von grober Fahrlässigkeit seitens cubido festgestellte Unvollständigkeiten oder Fehlerhaftigkeiten zu Lasten des Kunden und hat dieser erforderliche Zusatzleistungen zu bezahlen.

6. Verzug

- a) cubido gerät ohne Mahnung in Verzug, sobald der vereinbarte Liefertermin oder letzte Tag des vereinbarten Lieferzeitraumes überschritten ist. cubido gerät nur durch schriftliche Mahnung in Verzug.
- b) Umstände, die außerhalb der Einflussphäre von cubido liegen, und die cubido an der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistung hindern, insbesondere auch die Verletzung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber, verlängern für ihre Dauer die Lieferfrist.

- c) Für den Fall des Verzuges gewährt der Kunde cubido die zur Mängelbehebung angemessene Zeit und Gelegenheit. Verweigert der Kunde diese schuldhaft, ist cubido von der Gewährleistungspflicht befreit.
Das Gleiche gilt, sofern ein Mangel oder Fehler darauf beruht, dass der Kunde oder ein Dritter ohne Zustimmung von cubido die Leistungsergebnisse verändert oder unsachgemäß verwendet.
- d) Der Kunde verpflichtet sich auch, die für die Umsetzung benötigten Informationen, eventuelle notwendige Infrastruktur, auf Kundenseite notwendige Dokumente und sonstige Artefakte zum vereinbarten Zeitpunkt zu liefern bzw. zur Verfügung zu stellen.
Dies beinhaltet insbesondere auch IT-Systeme des Kunden, auf deren Funktionsfähigkeit cubido für die Umsetzung angewiesen ist. Erfolgt eine Lieferung nicht bzw. stehen die notwendigen IT-Systeme, Dokumente oder Informationen nicht im nötigen Umfang zur Verfügung, ist cubido berechtigt, die Arbeiten und Projekte bis zum Zeitpunkt der Lieferung auszusetzen, ohne dass dadurch negative Folgen für cubido entstehen.
- e) cubido ist weiters berechtigt, durch die Verzögerungen entstandene Folgekosten, insbesondere Standzeiten der Projektmitarbeiter gesondert in Rechnung zu stellen und den Projektzeitplan entsprechend der Verzögerung anzupassen. Der Kunde verpflichtet sich diesfalls, die in Rechnung gestellten Standzeiten der Mitarbeiter von cubido sowie die Folgekosten zu bezahlen.
- f) Tritt beim Kunden eine Betriebsunterbrechung infolge von Streik, Aussperrung oder höherer Gewalt ein, so hat cubido für die Dauer der Unterbrechung keinen Anspruch auf Fortführung der Arbeiten. Die vereinbarten Termine verschieben sich in einem solchen Fall automatisch um die Dauer der Betriebsunterbrechung nach hinten.

7. Gewährleistung; Haftung

- a) cubido übernimmt Gewährleistung dafür, dass die übergebenen Produkte die vertraglich vereinbarten Funktionen bei vertragsgemäßer Nutzung erfüllen. Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs Monate.

- b) Der Gewährleistungsanspruch entsteht nur dann, wenn der Kunde erkennbare Mängel anlässlich der Abnahme und sonstige später aufgetretene Mängel unverzüglich schriftlich anzeigt. Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und schriftlich dokumentiert erfolgen.
- c) cubido wird bei Vorliegen eines die Funktionsfähigkeit beeinträchtigenden Mangels, der auf einem Fehler des Vertragsgegenstandes beruht, nach seiner Wahl die mangelhafte Komponente ersetzen, an Ort und Stelle nachbessern bzw. sich zwecks Nachbesserung zusenden lassen oder eine Umgehungsmöglichkeit der fehlerhaften Funktion bekannt geben und/oder durchführen.
Hierbei ist der Kunde verpflichtet, alle zur Untersuchung der Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen inklusive des Zugriffs auf die nötige Hard- und Software-Komponenten zu ermöglichen und bereitzustellen.
Für Gewährleistungstätigkeiten im Unternehmen des Kunden sind die erforderlichen Hilfskräfte unentgeltlich beizustellen.
- d) Wandlung des Vertrages oder Entgeltminderung kann der Kunde nur dann verlangen, wenn die gegebenenfalls mehrfache Verbesserung des Mangels trotz einer schriftlich gesetzten Nachfrist von mindestens 30 Tagen endgültig fehlschlägt.
- e) Der Ersatz der Kosten durch die Mängelbeseitigung durch Dritte (Ersatzvornahme) ist ausgeschlossen.
- f) cubido übernimmt keine Gewährleistung für Fehler, Störungen oder Schäden die auf unsachgemäße Montage, auf mangelhafte Stromversorgung, Nichtbeachtung der Installationserfordernisse, unsachgemäße Bedienung, Verseuchung mit Computerviren, Trojanern, etc., Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, anormale Betriebsbedingungen, insbesondere Abweichungen von der Installation, Lager- und Betriebsanleitungen sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.
- g) Gewährleistung erfolgt weiters dann nicht, wenn ohne schriftliche Einwilligung von cubido der Kunde selbst oder ein nicht ausdrücklich von cubido dazu

Ermächtigter an den Komponenten Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten vornimmt. Rechnungen dafür werden ebenso nicht anerkannt.

- h) Durch gewährleistungspflichtige Leistungen und Lieferung durch cubido wird die ursprüngliche Gewährleistungsfrist nicht verlängert.
- i) Die Haftung von cubido für Schäden (mit Ausnahme von Personenschäden) ist außerhalb des Produkthaftungsgesetzes für Fälle grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz seitens cubido eingeschränkt. Die Haftung für jegliche nicht auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz basierender Schäden wird mit € 10.000,-- gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit € 40.000,-- beschränkt. Übersteigt der Schaden jenen Betrag, wird dieser auf alle Geschädigten aliquot aufgeteilt.

8. Preise, Zahlungsmodus

Mangels anderweitiger Vereinbarung sind sämtliche Forderungen von cubido binnen 14 Tagen zur Zahlung fällig. Für den Fall des Zahlungsverzuges sind Verzugszinsen im Sinne des § 1333 Abs 2 ABGB vereinbart. Der Auftraggeber hat darüber hinaus sämtliche gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten der Forderungsbetreibung zu bezahlen.

Sämtliche, mit der Auftragsabwicklung zusammenhängenden Spesen, insbesondere Fahrtgelder, Nächtigungsspesen, Diäten; Kosten für Lizenzen, die seitens cubido bereitgestellt werden etc., sind, wenn nichts anderes vereinbart wird, im Entgelt über die Hauptleistung nicht enthalten und gesondert zu vergüten.

Im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden um mehr als 4 Wochen, ist cubido berechtigt, mit der Erfüllung der eigenen Leistungen bis zur Erfüllung durch den Kunden inne zu halten.

9. Produkte Dritter

cubido ist verpflichtet, nur solche Hersteller als Sublieferanten zu verpflichten, die branchenübliche Zusicherungen oder Gewährleistungen für ihre Produkte abgeben,

und die sich aus deren Zusicherungen oder Gewährleistungen ergebenden Ansprüche unverzüglich durchzusetzen.

10. Alternativlösungen und Ersatzansprüche

Treten Unterbrechungen und Abweichungen auf, die durch cubido trotz Einsatzes größtmöglicher Sorgfalt und Fachkenntnis in vertretbarer Zeit oder mit vertretbarem wirtschaftlichen Aufwand nicht gelöst werden können, ist cubido berechtigt, nach Zustimmung des Auftraggebers eine Alternativ- oder Zwischenlösung zu finden, die den geschuldeten Leistungen im Wesentlichen entspricht bzw. die Funktionalität des Systems in annähernd gleicher Weise wiederherstellt.

11. Eigentums und Nutzungsrechte

cubido räumt dem Kunden und verbundenen Unternehmen, d.h. Unternehmen, an denen der Auftraggeber beteiligt ist bzw. die am Kunden beteiligt sind für den Fall der fristgerechten Zahlung, zeitlich und räumlich unbegrenzte Nutzungsrechte für das geschaffene Softwaresystem ein. Der Kunde ist berechtigt, beliebige Änderungen am Source-Code durchzuführen und die veränderten Programmversionen beliebig zu verwerten. Diesfalls erlischt jedoch jeglicher Gewährleistungsanspruch gegenüber cubido.

12. Sicherung von Projektartefakten

Für Source-Code und andere im Laufe des Projektes erstellte Artefakte (Dokumentationen, Konfigurationsdateien, etc.), die auf vom Kunden zur Verfügung gestellter Infrastruktur (PC, Server) entwickelt werden und nicht in die cubido Source-Code-Verwaltung eingebracht werden können oder dürfen, liegt wenn nichts anderes vereinbart wurde, die Verantwortung für die Sicherung der Artefakte beim Kunden. cubido kann in diesem Fall bei Verlust von Artefakten keine Wiederherstellbarkeit garantieren.

13. Change Request Verfahren

- a) Als „Change Request“ gelten alle Wünsche der Kunden, die eine Abweichung (Veränderung, Detaillierung oder Erweiterung) des festgelegten Leistungsumfanges bedeuten bzw. die einen Eingriff in bereits fertig gestellte Ergebnisse notwendig machen. Jeder Änderungswunsch hat schriftlich oder per E-Mail zu erfolgen, wobei ausdrücklich festgehalten wird, dass die Annahme des E-Mails vom Absender zu beweisen ist.
- b) cubido untersucht den Change Request, ermittelt die Auswirkung der Änderung und stellt sie bezogen auf folgende Kriterien schriftlich dar:
 - Beschreibung der funktionalen Änderung und ihrer Auswirkung auf verabschiedete Dokumente und andere Ergebnisse
 - Auswirkung auf den definierten Leistungsumfang und dadurch ausgelöste Veränderungen des Aufwandes und der vereinbarten Termine
- c) Die Bearbeitung und Umsetzung von Change Requests ist gesondert zu beauftragen und nach Aufwand zu vergüten.
- d) Der Kunde und cubido werden vorab eine Vereinbarung über den Zeitbedarf und die Bearbeitung des Change Request treffen und darüber befinden, ob und zu welchen Bedingungen cubido die beauftragten Arbeiten nach bisheriger Vorgabe während der Bearbeitung des Change Request unterbrechen oder fortführen soll.
- e) Soweit sich Änderungswünsche auf die vereinbarten Leistungen in organisatorischer, technischer, fachlicher, wirtschaftlicher oder personeller Hinsicht auswirken, kann cubido eine angemessene Anpassung der vereinbarten Leistungen, insbesondere die Verschiebung verbindlicher Termine, verlangen.
Der Kunde und cubido verpflichten sich, unverzüglich eine Vereinbarung in diesem Zusammenhang anzustreben, in dem der Wunsch von cubido angemessen zu berücksichtigen ist.

- f) Treten im Rahmen der Entwicklungsphase Widersprüche, Fehler oder fehlende Spezifikationen auf, so wird cubido den Auftraggeber umgehend darüber informieren. Der Kunde wird die entsprechenden Ergänzungen oder Korrekturen umgehend an cubido übergeben. Solche Änderungen durchlaufen den normalen, in „**Change Request Verfahren**“ definierten Change Request Prozess und werden auch wie dort beschrieben abgerechnet.

14. Abwerbungsschutz

Beide Vertragspartner verpflichten sich, keine derzeitigen Mitarbeiter oder einen sonst in die Projektentwicklung und/oder -betreuung seitens eines Vertragspartners zugezogenen Mitarbeiter des jeweiligen anderen Vertragspartners mittelbar oder unmittelbar abzuwerben, sofern diese mit Leistungen aus diesem Vertrag betraut sind oder waren. Im Falle des Zuwiderhandelns wird ein Pönale in der Höhe eines Bruttojahresentgeltes des abgeworbenen Mitarbeiters vereinbart. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens bleibt ausdrücklich vorbehalten.