

# **Allgemeine Wartungsbedingungen**

des Österreichischen Rundfunks (ORF)

**für IT-Komponenten**

Juli 2007

# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	I
1. Geltung .....	1
2. Angebote .....	1
3. Bestellung.....	1
4. Auftragsbestätigung .....	2
5. Umfang der Wartungsleistungen .....	2
5.1 Hardware .....	2
5.2 Software .....	3
6. Durchführung der Wartungsleistungen .....	4
7. Fehlerklassen.....	5
7.1 Klasse 1 („kritisch“):.....	5
7.2 Klasse 2 („schwer“) .....	6
7.3 Klasse 3 („leicht“):.....	6
7.4 Klasse 4 („trivial“): .....	7
8. Projektmanagement.....	7
8.1 Problemreport.....	7
8.2 Informationen.....	8
9. Geheimhaltung von Daten und Geschäftsgeheimnissen .....	8
10. Vertragsdauer und Kündigung.....	9
11. Vorzeitige Kündigung.....	10
12. Gewährleistung – Schutzrechte .....	11
13. Schadenersatz.....	12
14. Wartungsentgelt und Zahlungsbedingungen .....	12
15. Erfüllungsort, Gerichtsstand, anzuwendendes Recht und Streitvereinbarung.....	14
16. Schlussbestimmungen.....	14

# **1. Geltung**

1.1 Für Aufträge zur Wartung von IT-Komponenten gelten ausschließlich diese Allgemeinen Wartungsbedingungen; soweit darin anwendbare Bestimmungen fehlen, gilt ausschließlich das Gesetz. Abweichende Wartungsbedingungen des Auftragnehmers sind für den Auftraggeber nur dann verbindlich, wenn er sie ausdrücklich schriftlich, mittels Fax oder E-Mail, anerkennt.

1.2 Mit der Annahme und/oder Ausführung des Wartungsauftrags anerkennt der Auftragnehmer die ausschließliche Geltung dieser Wartungsbedingungen.

1.3 Diese Wartungsbedingungen gelten uneingeschränkt auch für alle Leistungsänderungen sowie alle zusätzlichen Aufträge.

# **2. Angebote**

Angebote, Kostenvoranschläge, Pläne, Prüfnachweise für technische Geräte und alle sonstigen Unterlagen sind dem Auftraggeber stets kostenlos zu erstellen.

# **3. Bestellung**

Verträge kommen ungeachtet von erstellten Angeboten stets mit dem Inhalt der schriftlichen, mittels Telefax aufgegebenen oder – jedoch nur bei Auftragssummen bis maximal EUR 1.500,-- – durch E-Mail übermittelten Bestellung des Auftraggebers zustande. Diese Bestellungen sind nur dann gültig, wenn in ihnen eine Bestellnummer des Auftraggebers angeführt ist. Mündliche oder fernmündliche Bestellungen sowie Ergänzungen, Abänderungen und Abweichungen jedweder Art werden für den Auftraggeber erst dann verbindlich, wenn er sie schriftlich oder mittels Telefax oder E-Mail bestätigt. Bestelltag ist das Datum der Bestellung, im Falle mündlicher oder fernmündlicher Bestellung jedoch das Datum der Bestätigung durch den Auftraggeber.

## **4. Auftragsbestätigung**

Die Bestellung ist vom Auftragnehmer nur dann unter Angabe von Bestell- und Artikelnummern innerhalb der vom Auftraggeber bestimmten Frist, und sonst binnen 14 Tagen ab dem Bestelltag schriftlich zu bestätigen, wenn der Bestellung eine vom Auftraggeber vorformulierte Auftragsbestätigung angeschlossen ist; diese ist vom Auftragnehmer firmenmäßig gefertigt an den Auftraggeber zurückzusenden. Ist der Bestellung dagegen keine solche Auftragsbestätigung angeschlossen, so ist bloß deren Eingang in der Weise zu bestätigen, dass der Auftragnehmer das gefaxte Bestellformular gegenzeichnet und an den Auftraggeber zurückfaxt; in solchen Fällen ist dem Auftraggeber keine Auftragsbestätigung zu übermitteln. Bei Bestellung mittels E-Mail ist deren Eingang gleichfalls durch E-Mail zu bestätigen. Abweichungen von den Bestellungen des Auftraggebers sind deutlich hervorzuheben und überdies nur dann gültig, wenn dieser sie ausdrücklich schriftlich oder mittels Telefax anerkennt; die vorbehaltlose Übernahme der Leistung gilt nicht als solche Zustimmung. In jedem Fall kommt der Vertrag unter Einbeziehung der Geschäftsbedingungen des Auftraggebers zustande, wenn der Auftragnehmer die bestellte Leistung erbringt.

## **5. Umfang der Wartungsleistungen**

### **5.1 Hardware**

5.1.1 Die Wartung von Hardware umfasst deren Instandhaltung zur Aufrechterhaltung deren Betriebstüchtigkeit durch die erforderliche Pflege und Überprüfung entsprechend dem schriftlichen Wartungsplan („vorbeugende Wartung“) sowie deren Instandsetzung zur Wiederherstellung deren Betriebstüchtigkeit durch Behebung aller Fehler und Störungen und Austausch schadhafter IT-Komponenten; ausgetauschte schadhafte IT-Komponenten gehen entschädigungslos in das Eigentum des Auftraggebers über.

5.1.2 Die Diagnose und Behebung von Fehlern erfolgt durch telefonische Beratung und Unterstützung des Auftraggebers, durch Fernwartung oder, wenn es erforderlich ist, durch den Einsatz kompetenter Servicefachkräfte des Auftragnehmers vor Ort.

5.1.3 Auf Verlangen des Auftraggebers sind für die Dauer der Wartungsarbeiten gleichwertige Ersatzgeräte beizustellen, sofern der Fehler oder die Störung nicht sogleich vor Ort behoben werden kann, sowie die Übernahme aller Kosten für Reise, Verpflegung und Unterkunft der Servicefachkräfte.

5.1.4 Der Auftragnehmer hat im Einvernehmen mit dem Auftraggeber allgemein vorgesehene technische Verbesserungen unter Einschluss von Änderungen bei den Sicherheitseinrichtungen ohne gesonderte Verrechnung einzubauen sowie den Auftraggeber über allfällige damit verbundene Folgekosten schriftlich zu informieren.

## **5.2 Software**

5.2.1 Die Wartung von Software umfasst folgende Leistungen:

- (1) die Beratung des Auftraggebers beim Einsatz der IT-Komponenten,
- (2) die Behebung von Störungen bzw Unterstützung bei deren Umgehung und ferner, wenn nichts anderes vereinbart ist,
- (3) die Behebung von Fehlern,
- (4) die Einrichtung und den Betrieb einer Hotline und
- (5) die Weiterentwicklung (Lieferung neuer Releases; bei Wartungen als Garantieleistungen bloß Level-Updates, somit Änderungen der Versionsnummer nach dem Punkt) und notwendige Anpassungen, die infolge für den Auftraggeber notwendiger Versionsänderungen bei Betriebs-, Datenbank- und Trägersystemen (neue Hardware-Versionen, Hardware-Ausbauten) erforderlich sind.

5.2.2 Die Wartung von Anwendungssoftware schließt zudem deren laufende Anpassung an die gesetzlichen Rahmenbedingungen ein.

5.2.3 Die Diagnose und Behebung von Fehlern erfolgt durch telefonische Beratung und Unterstützung des Auftraggebers, durch Fernwartung oder wenn es erforderlich ist, durch den Einsatz kompetenter Servicefachkräfte des Auftragnehmers vor Ort.

5.2.4 Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber laufend über technische Verbesserungen und Weiterentwicklungen der Software, die für diesen von Interesse sein können, zu informieren.

5.2.5 Neue Software-Hauptversionen werden erst eingesetzt, wenn deren Eignung hierzu durch Erfahrungswerte in der Praxis sowie entsprechende Tests belegt ist und der Auftragnehmer zudem garantiert, dass der Umstieg auf die neuen Softwareversionen sowie deren Einsatz störungs- und fehlerfrei bewerkstelligt werden kann.

## **6. Durchführung der Wartungsleistungen**

6.1 Der Auftragnehmer hat alles vorzukehren, um die Instandhaltung und die Einsatzbereitschaft der IT-Komponenten zu gewährleisten und deren optimalen Wirkungsgrad sicherzustellen sowie die Dokumentation laufend zu aktualisieren; dabei hat er die allgemein anerkannten Regeln der Technik einzuhalten.

6.2 Der Auftragnehmer hat für jede vertraglich zu wartende IT-Komponente mindestens einen Spezialisten für Auskünfte und Fehlerbehebungen verfügbar zu halten und diese IT-Komponenten so zu warten, dass die vereinbarten Zugriffszeiten und Verfügbarkeiten durch die Wartung nicht beeinträchtigt werden.

6.3 Der Auftragnehmer darf den Wartungsauftrag nur mit Zustimmung des Auftraggebers ganz oder teilweise an andere Unternehmer zur Durchführung weitergeben.

6.4 Die Wartungsleistungen sind nach vorheriger Bekanntgabe von geschulten kompetenten Servicefachkräften des Auftragnehmers, gegebenenfalls auch an Sonn- und Feiertagen rund um die Uhr (7x24) zu erbringen („Wartungsbereitschaftszeit“); die Erbringung von Wartungsleistungen bedarf in jedem Fall der Zustimmung des Auftraggebers. Vorbeugende Wartungen (5.1.1) und Versionswechsel dürfen nur nach Terminvereinbarung mit dem Auftraggeber vorgenommen werden.

6.5 Bei Auftragserteilung hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber eine Telefonnummer bekanntzugeben, über die dieser innerhalb der gesamten Wartungsbereitschaftszeit (6.4) dem Auftragnehmer in möglichst effizienter Weise Störungen, Fehler und sonstige Mängel von IT-Komponenten mitteilen und von ihm Auskünfte einholen kann („Hotline“).

6.6 Der Auftragnehmer hat die zur Behebung von Störungen oder Fehlern innerhalb der Wartungsbereitschaftszeit (6.4) so rasch wie möglich, bei Fehlern der Klasse und 1 und 2 (7.) jedenfalls noch innerhalb der Reaktionszeit (6.7), aufzunehmen.

6.7 Die Reaktionszeit, das ist die Zeit von der Verständigung des Auftragnehmers bis zum Eintreffen dessen Servicefachkräfte vor Ort zur Aufnahme der Behebungsarbeiten bzw bis zum Beginn einer sonst auf die Fehlerbehebung abzielenden Maßnahme, beträgt bei Telefonsupport und Fernwartung höchstens zwei, bei Einsatz von Servicefachkräften vor Ort, wenn dieser im Einzugsbereich von Wartungstützpunkten in Österreich erfolgt, höchstens vier Stunden und bei Einsatz außerhalb dieses Einzugsbereichs höchstens vier Stunden zuzüglich der üblichen Fahrzeit.

6.8 Schon begonnene Wartungsleistungen sind ohne zusätzliches Entgelt zu vollenden, auch wenn die Wartungsbereitschaftszeit vorher abgelaufen ist.

6.9 Nicht von der Wartungspflicht (5.) umfasste Leistungen erbringt der Auftragnehmer nur auf Grund eines besonderen Auftrags des Auftraggebers. Solche Arbeiten werden diesem mangels abweichender Vereinbarung zu den am Tag ihres Beginns gültigen Sätzen des Auftragnehmers in Rechnung gestellt.

6.10 Die Kosten infolge nicht mehr vorrätiger Erzeugnisse bzw Ersatzteile notwendig gewordener Umbau- oder sonstiger Arbeiten trägt der Auftragnehmer.

## **7. Fehlerklassen**

Fehler sind einvernehmlich einer der nachstehenden Fehlerklassen zuzuordnen; die zur Behebung erforderlichen Maßnahmen sind darauf abzustimmen. Solange das Einvernehmen nicht hergestellt ist, ist für die Wahl der erforderlichen Maßnahmen die Klassifikation des Auftraggebers maßgeblich.

### **7.1 Klasse 1 („kritisch“):**

Die Nutzung des IT-Gesamtsystems oder von Teilen davon ist nicht möglich oder in unzumutbarer Weise eingeschränkt. Ein solcher Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf wesentliche Funktionen und/oder die Sicherheit der Softwarelösung; diese kann nicht weiter verwendet werden.

### **Funktionsbezogene Beispiele:**

Systemstillstand ohne Wiederanlauf, Datenverlust/Datenverarbeitung oder falsche Ergebnisse bei zeitkritischer Massenverarbeitung von Daten.

#### **Maßnahmen:**

- Aufnahme der Arbeiten innerhalb der Reaktionszeit (6.6);
- unverzügliche Schaffung einer Umgehung;
- raschestmögliche Behebung der Fehlerursache (zB durch Austausch von Hardwarekomponenten, Änderung der Software-Konfiguration, Patches);
- unverzügliche Information des Herstellers von den Fehlern (ausgenommen Abnutzungsfehler), wenn dieser nicht der Auftragnehmer ist.

## **7.2 Klasse 2 („schwer“)**

Die zweckmäßige Nutzung des IT-Gesamtsystems oder von Teilen davon ist ernstlich eingeschränkt. Ein solcher Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Funktionen und/oder die Sicherheit der Softwarelösung, lässt aber deren Weiterverwendung zu.

### **Funktionsbezogene Beispiele:**

Falsche oder inkonsistente Verarbeitung; spürbare Unterschreitung der vereinbarten Leistungsdaten oder Häufung kurzfristiger Störungen des Betriebs.

#### **Maßnahmen:**

- Aufnahme der Arbeiten innerhalb der Reaktionszeit (6.6);
- Schaffung einer Umgehung und
- Fehlerbehebung (durch Maßnahmen wie bei Klasse 1), jeweils in angemessener Frist;
- Mitteilung an den Hersteller (wie bei Klasse 1).

## **7.3 Klasse 3 („leicht“):**

Die zweckmäßige Nutzung des IT-Gesamtsystems oder von Teilen davon ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Softwarelösung und lässt deren weitere Verwendung mit nur geringen Einschränkungen zu.

### **Funktionsbezogene Beispiele:**

Falsche Fehlermeldung; ein Programm geht in Wartestellung und kann nur durch Betätigung einer Taste wieder aktiviert werden.

### **Maßnahmen:**

- Aufnahme der Arbeit in angemessener Frist;
- Fehlerkorrektur, soweit möglich (durch Maßnahmen wie bei Klasse 1, jedoch Fehlerbehebung im Rahmen der Release-Politik);
- Mitteilung an den Hersteller (wie bei Klasse 1).

## **7.4 Klasse 4 („trivial“):**

Die zweckmäßige Nutzung des IT-Gesamtsystems und von dessen Teilen ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur unerheblichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Softwarelösung, deren Nutzung uneingeschränkt möglich bleibt, so etwa, wenn er von Mitarbeitern des Auftraggebers selbst umgangen werden kann.

### **Funktionsbezogene Beispiele:**

Störende zusätzliche Ausgaben auf dem Bildschirm; Dokumentations-/Schreibfehler.

### **Maßnahmen:**

Fehlerbehebung im Rahmen der vorbeugenden Wartung oder der Release-Politik.

# **8. Projektmanagement**

## **8.1 Problemreport**

Der Auftragnehmer führt während der Dauer des Vertragsverhältnisses einen Störungsbericht (laut Beilage als Muster), in dem er jede Wartungsleistung, Änderung des Versionszustands und Störungsbehebung unter Anführung von Datum, betroffener IT-Komponente, Fehlerklasse (7.), Ausfallsdauer, Fehlermeldungen betreffend Hard- oder Software, Störungsursache, Behebungsmaßnahmen und Namen des Wartungspersonals einträgt. Er übermittelt dem Auftraggeber monatlich einen schriftlichen Kurzbericht über die angefallenen Eintragungen.

## **8.2 Informationen**

8.2.1 Die Vertragspartner tauschen laufend wichtige Informationen über das Vertragsverhältnis aus.

8.2.2 Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber die Vertragserfüllung hindernde Umstände und die von ihm in Aussicht genommenen Maßnahmen zu deren Abhilfe unverzüglich schriftlich bekanntzugeben.

8.2.3 Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber während der Dauer des Vertragsverhältnisses, jedenfalls aber während der Dauer von fünf Jahren ab Aufstellung bzw Installation von IT-Komponenten laufend über verfügbare neue Versionen der bei der Softwareerstellung verwendeten Standard-IT-Komponenten und über bekannte Fehler von IT-Komponenten zu informieren oder ihm entsprechende Einsicht in für Kunden zugängliche Informationsdatenbanken zu ermöglichen, ihm spätestens sechs Monate vor der Einstellung der Produktion von Ersatzteilen bzw der Wartung von IT-Komponenten solche Vorhaben bekanntzugeben und ihm auch nach Ablauf von Gewährleistungs- und Garantiefrieten bzw der Dauer des Wartungsverhältnisses allgemein verfügbare Verbesserungen auf dessen Anforderung anzubieten.

## **9. Geheimhaltung von Daten und Geschäftsgeheimnissen**

9.1 Der Auftragnehmer übernimmt für sich und alle für ihn tätigen Personen die Verpflichtung zur Geheimhaltung aller ihm bzw diesen Personen im Zusammenhang mit dem Abschluss und der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses bekannt gewordenen Daten und Geschäftsgeheimnisse. Er darf zur Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen, Obliegenheiten und sonstigen Aufgaben nur solche Personen heranziehen, denen er die Verpflichtung zur Geheimhaltung dieser Daten und Geschäftsgeheimnisse vor Aufnahme deren Tätigkeit nachweislich ausdrücklich überbunden hat. Pressenotizen oder sonstige Mitteilungen im Zusammenhang mit dem Auftrag dürfen nur nach Genehmigung durch den Auftraggeber weitergegeben werden.

9.2 Die Verpflichtung zur Geheimhaltung aller Daten und Geschäftsgeheimnisse und zu deren Überbindung besteht auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses uneingeschränkt weiter; sie erstreckt

sich auch auf jene Daten und Geschäftsgeheimnisse, die dem Auftragnehmer bzw den in 10.1 erwähnten Personen aus Anlass erst zu führender weiterer Vertragsverhandlungen anvertraut oder sonst wie zugänglich gemacht werden, selbst wenn diese Verhandlungen zu keinem Vertragsabschluss führen sollten.

9.3 Für diese Bestellung erteilt der Auftraggeber die Zustimmung, dass die Daten aus diesem Geschäftsfall auch an Dritte – soweit es die Abwicklung des Vertrags erfordert – übermittelt werden. Diese Zustimmung gilt mit der Annahme der Bestellung als erteilt und endet mit der Erfüllung des Vertrags. Gleichzeitig erteilt der Auftragnehmer die Zustimmung, dass Daten aus diesem Geschäftsfall auch an solche Unternehmen übermittelt werden, die mit dem Auftraggeber verbunden sind.

9.4 Der Auftragnehmer hat ersetzte IT-Komponenten entweder so zu bearbeiten, dass auf ihnen vorhandene Informationen nicht mehr lesbar sind, oder, sofern vereinbart, diese unter Aufsicht des Auftraggebers zu zerstören. Beides ist auf Verlangen des Auftraggebers vom Auftragnehmer schriftlich zu bestätigen.

## **10. Vertragsdauer und Kündigung**

10.1 Das Vertragsverhältnis beginnt mit Unterzeichnung des Vertrags durch beide Vertragspartner, ist jedoch die Gewährleistungsfrist für den Vertragsgegenstand noch nicht abgelaufen, so beginnt es erst mit dem Tag nach deren Ablauf. Soweit nicht anderes vereinbart ist, wird das Vertragsverhältnis auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

10.2 Es kann von jedem der Vertragspartner zum Ende eines jeden Kalendermonats mittels eingeschriebenen Briefes (Datum des Poststempels) gekündigt werden, vom Auftraggeber unter Einhaltung einer dreimonatigen und vom Auftragnehmer unter Einhaltung einer zwölfmonatigen Frist; dem Auftraggeber steht das Recht zur Kündigung auch in Ansehung einzelner trennbarer IT-Komponenten zu. Der Auftragnehmer verzichtet zudem auf das Recht zur Kündigung bis zum Ablauf des auf die Übernahme des Wartungsgegenstands folgenden fünften Kalenderjahres.

10.3 Bei vollständiger Außerbetriebnahme des Wartungsgegenstands endet das Vertragsverhältnis ohne weiteres von selbst.

# 11. Vorzeitige Kündigung

11.1 Aus wichtigen Gründen kann jeder der Vertragspartner das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung kündigen.

11.2 Ein wichtiger Grund auf Seiten des Auftragnehmers liegt insbesondere vor, wenn

- (1) über sein Vermögen der Konkurs eröffnet oder der Antrag auf Eröffnung des Konkurses mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wurde;
- (2) sein Unternehmen in die Liquidation eintritt;
- (3) er aus anderen Gründen die Fähigkeit, über sein Vermögen selbst zu verfügen, oder die Gewerbeberechtigung verloren hat oder er oder einzelne oder alle seiner Organe vom Strafgericht wegen schwerwiegender Handlungen oder Unterlassungen im Zusammenhang mit seiner beruflichen Tätigkeit rechtskräftig verurteilt wurden;
- (4) er unmittelbar oder mittelbar Organen des Auftraggebers, die mit dem Abschluss oder der Vertragsabwicklung befasst sind, den guten Sitten widersprechende Vorteile versprochen oder zugewendet oder Nachteile unmittelbar angedroht oder zugefügt hat;
- (5) den Vertrag nicht oder nicht gehörig erfüllt oder das Vertrauensverhältnis zwischen den Vertragspartnern infolge pflichtwidrigen Verhaltens des Auftragnehmers derart tiefgreifend erschüttert ist, dass dem Auftraggeber eine Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nicht mehr zugemutet werden kann;
- (6) er den Auftrag ohne Zustimmung des Auftraggebers an Dritte weitergegeben hat;
- (7) er den Auftraggeber oder Dritte im Zusammenhang mit der Auftragserteilung oder der Vertragsabwicklung in Irrtum geführt hat;
- (8) Umstände vorliegen, die eine zeitgerechte Erfüllung des Auftrags offensichtlich unmöglich machen, sofern diese Umstände nicht vom Auftraggeber selbst zu vertreten sind;
- (9) der Auftragnehmer selbst oder eine von ihm zur Erfüllung des Auftrags herangezogene Person Geheimhaltungspflichten (9.) verletzt.

11.3 Bis zum Beginn der Leistungserbringung kann der Auftraggeber aus den in 11.2 angeführten Gründen vom Vertrag zurücktreten.

## **12. Gewährleistung – Schutzrechte**

12.1 Der Auftragnehmer leistet volle Gewähr dafür, dass gelieferte Ersatzteile und neue Geräte bzw gelieferte Programmteile den Vorgaben in den Beschaffungsverträgen entsprechen und dass die gewartete Hard- und Software durch die Wartungsleistungen die vereinbarten Qualitätskriterien (wie etwa Verfügbarkeitszeit, Antwortzeit oder andere Qualitätskriterien, zB die Reaktionszeit) erfüllt und die allgemein anerkannten Regeln der Technik eingehalten werden.

12.2 Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre und beginnt mit dem Tag nach Beendigung der jeweiligen Wartungsleistungen.

12.3 Es bleibt dem Ermessen des Auftraggebers vorbehalten, ob er Verbesserung, Austausch, Preisminderung oder – soweit es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt – Wandlung fordert. Verlangt er Verbesserung, so hat der Auftragnehmer während der Gewährleistungsfrist auftretende Mängel auf seine Gefahr und Kosten unverzüglich zu beheben. Der Auftragnehmer hat außerdem auf Verlangen des Auftraggebers mangelhafte Teile unverzüglich auf seine Gefahr und Kosten gegen mängelfreie auszutauschen. Der Auftraggeber ist in dringenden Fällen auch berechtigt, nach Verständigung des Auftragnehmers Mängel selbst ohne Nachfrist auf Kosten des Auftragnehmers zu beheben oder durch Dritte beheben zu lassen, ohne dass hiedurch seine Ansprüche wegen dieser Mängel beeinträchtigt werden würden; ist Gefahr im Verzug, so kann der Auftraggeber selbst ohne Verständigung des Auftragnehmers auf diese Weise vorgehen. Ist eine Nachfrist zu setzen, so gilt eine solche von 14 Tagen als angemessen.

12.4 Wird die Reaktionszeit innerhalb einer Verrechnungsperiode mehr als einmal überschritten, so ist der Auftraggeber zur Minderung des Wartungsentgelts um 30 % berechtigt.

12.5 Der Auftragnehmer garantiert dem Auftraggeber ausdrücklich die Mängelfreiheit der Wartungsleistungen während der Gewährleistungsfrist.

12.6 Der Auftragnehmer verzichtet auf den Einwand der verspäteten Mängelrüge. Zahlungen gelten nicht als Verzicht auf Gewährleistungsansprüche.

12.7 Der Auftragnehmer garantiert, dass die Nutzung gelieferter IT-Komponenten frei von Schutzrechten ist, die deren vertragsgemäße Nutzung einschränken oder ausschließen. Die Vertragspartner werden einander unverzüglich davon schriftlich informieren, wenn ihnen gegenüber Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht werden. Jedenfalls hat der Auftragnehmer den Auftraggeber bei Verletzung von Schutzrechten im Zusammenhang mit Wartungsleistungen schad- und klaglos zu halten.

## **13. Schadenersatz**

Schadenersatzansprüche richten sich bei grobem Verschulden nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Verpflichtung zum Ersatz leicht fahrlässig verursachter Schäden ist mit der Summe aller Entgelte für die einmaligen Leistungen und alle Entgelte für die wiederkehrenden Leistungen im Zeitraum von fünf Jahren begrenzt.

## **14. Wartungsentgelt und Zahlungsbedingungen**

14.1 Gleichviel, ob als Entgelt eine laufende (pro Zeiteinheit zu entrichtende) Pauschale oder die gesonderte Verrechnung jedes Einzelauftrags vereinbart wurde, ist die Umsatzsteuer jeweils gesondert auszuweisen. Bei innergemeinschaftlichem Erwerb hat der Auftragnehmer aus einem anderen EU-Mitgliedsstaat keine Umsatzsteuer in Rechnung zu stellen, sondern seine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und die des Auftraggebers anzuführen.

14.2 Mit den vereinbarten Preisen sind sämtliche Leistungen und Nebenleistungen des Auftragnehmers abgegolten. Vertraglich nicht ausdrücklich festgelegte Vergütungen sind ausgeschlossen.

14.3 Laufendes Wartungsentgelt ist auf der Basis des von Statistik Austria monatlich verlautbarten Verbraucherpreisindex 2000 oder des an seine Stelle tretenden Index wertgesichert. Basis der Berechnung der Wertsicherung ist die für den Monat, in dem die Aufstellung bzw Installation erfolgte, und in deren Ermangelung für den Monat des Vertragsabschlusses verlautbarte Indexzahl. Indexschwankungen bis einschließlich 5% nach oben oder nach unten bleiben unberücksichtigt. Vergleichswert ist jeweils die erste außerhalb des 5%igen Schwellbereichs

gelegene Indexzahl, die stets auch als Basis für die Berechnung des neuen Schwellbereichs dient. Das so neu berechnete Wartungsentgelt ist auf eine Dezimalstelle ab- oder aufzurunden. In den ersten fünf Monaten eines Kalenderjahrs bekanntgegebene Erhöhungen des Wartungsentgelts werden zu Beginn des folgenden Kalenderjahres, in den restlichen sieben Monaten bekanntgegebene Entgelterhöhungen werden dagegen erst zu Beginn des zweitfolgenden Kalenderjahres, wirksam.

14.4 Laufende Wartungsentgelte werden dem Auftraggeber jeweils am Ende der jeweils vereinbarten Wartungsperiode in Rechnung gestellt. Für kürzere Zeiträume ist das Wartungsentgelt anteilmäßig zu berechnen.

14.5 Bei Zahlung binnen 14 Tagen ist der Auftraggeber zum Abzug von 3 % Skonto berechtigt; sonst sind die Rechnungsbeträge innerhalb von 30 Tagen zur Zahlung fällig. Die Zahlungs- bzw die Skontofrist ist vom Tag des Zugangs der den Bedingungen des Auftraggebers entsprechenden Rechnung an zu berechnen. Zahlungen geltend nicht als Verzicht auf die Geltendmachung von Mängeln und Schadenersatzansprüchen.

14.6 Rechnungen sind jeweils in zweifacher Ausfertigung an den „ORF, Kaufmännische Direktion, Abteilung Finanzbuchhaltung“, ist der Vertrag hingegen vom Auftraggeber durch ein Landesstudio abgeschlossen worden, an dessen kaufmännische Verwaltung zu richten. Die Zahlungs- bzw die Skontofrist wird nur durch den Zugang dem Vertrag und den Formvorschriften des Umsatzsteuergesetzes 1994 entsprechender Rechnungen des Auftragnehmers in Gang gesetzt.

14.7 Der Auftraggeber ist berechtigt, jederzeit mit Forderungen welcher Art immer, die ihm oder Gesellschaften, die mit ihm im Konzernverhältnis stehen, gegen den Auftragnehmer zustehen, gegen dessen Forderungen aufzurechnen.

14.8 Werden Zahlungen nicht fristgerecht geleistet, so gebühren für den offenen Betrag vom Ende der Zahlungsfrist (14.5) an Zinsen in der Höhe von drei Prozentpunkten über dem von der Österreichischen Nationalbank (OeNB) verlautbarten Basiszinssatz; dabei ist jener Basiszinssatz, der am letzten Kalendertag eines Halbjahres gilt, für das nächste Halbjahr maßgebend.

14.9 Ist eine Forderung gegen uns abgetreten, so ist eine allfällige Verständigung von der Abtretung ausschließlich in Form eines auf der Rechnung in Fettdruck hervorgehobenen Vermerks vorzunehmen.

## **15. Erfüllungsort, Gerichtsstand, anzuwendendes Recht und Streitvereinbarung**

15.1 Erfüllungsort der Wartungsleistungen ist der Ort, an dem die zu wartenden IT-Komponenten aufzustellen oder zu installieren bzw. wohin sie zu liefern sind; Zahlungsort ist Wien.

15.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Vertrag ist das für Handelsrechtssachen in Wien sachlich zuständige Gericht. Der Auftraggeber ist aber auch berechtigt, den Auftragnehmer bei dem nach den für seinen Sitz oder Wohnsitz maßgeblichen Vorschriften sachlich und örtlich zuständigen Gericht zu belangen.

15.3 Auf Rechtsstreitigkeiten aus dem Vertrag ist österreichisches Recht, nicht aber das UN-Kaufrecht anzuwenden.

15.4 Im Falle von Streitigkeiten ist der Auftragnehmer nicht berechtigt, seine vertraglichen Leistungen zurückzuhalten oder gar einzustellen.

## **16. Schlussbestimmungen**

16.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform.

16.2 Für den Fall der Rechtsunwirksamkeit von Vertragsbestimmungen vereinbaren die Vertragsparteien, diese Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die wirksam ist und inhaltlich der rechtsunwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

16.3 Der Auftragnehmer räumt von sich jeden einem anderen Unternehmer bzw. Körperschaften öffentlichen Rechts gewährten Vorteil ab dem gleichen Zeitpunkt und auch im Rahmen bestehender Vertragsverhältnisse auch dem Auftraggeber ein; von einem solchen Vorteil ist dieser unverzüglich schriftlich zu verständigen.