

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Wartungsleistungen der Axians ICT Austria GmbH (im Folgenden auch Axians genannt) Stand 04/2019

## § 1 Vertrag

- 1.1 **Gegenstand des Wartungsvertrages**  
Gegenstand des Wartungsvertrages ist die Wartung von im Wartungsschein beschriebenen Geräten (im nachfolgenden Wartungsgegenstände genannt) in Österreich. Die Wartungsgegenstände, die Wartungspreise, Servicezeiten, sowie Aufstellungsort und Vertragsdauer sind im Wartungsschein geregelt, der ein integrierender Bestandteil des Wartungsvertrages wird. Sofern der Auftraggeber nach Unterfertigung des Wartungsvertrages zusätzliche Wartungsgegenstände in Wartung nehmen will, erhält er einen neuen Wartungsschein, in dem diese (zusätzlichen) Wartungsgegenstände aufgenommen werden, per Einschreiben zugeschickt. Mit Zugang dieses neuen Wartungsscheines ist der Wartungsvertrag auf die neuen Wartungsgegenstände gemäß neuem Wartungsschein erweitert.
- 1.2 **Ausschließliche Geltung**  
Für alle Leistungen der Axians (im folgenden Auftragnehmer genannt) im Rahmen des Wartungsvertrages gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, und zwar auch dann, wenn der Auftragnehmer bei der Erbringung nicht nochmals darauf Bezug nimmt. Die Erbringung der Leistung durch den Auftragnehmer stellt keine Anerkennung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers dar. Diese binden den Auftragnehmer nur, wenn sie schriftlich abgestimmt wurden. Nebenabreden, Zusicherungen und Änderungen des Vertrages bedürfen der Schriftform.
- 1.3 **Gültigkeit des Wartungsvertrages**  
Der vom Auftraggeber unterzeichnete Vertrag wird nach Eingang beim Auftragnehmer vorbehaltlich der Gegenzeichnung durch den Auftragnehmer gültig. Die Wartung beginnt mit dem im Wartungsschein eingetragenen Datum.

## § 2 Leistungsbeschreibung

- 2.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich über Anforderung des Auftraggebers zur Instandsetzung (Beseitigung von Störungen) von im jeweiligen Wartungsschein bezeichneten Geräten. Die Instandsetzung kann nach Wahl des Auftraggebers durch den Austausch oder die Reparatur defekter Teile erfolgen.
- 2.2 **Gültiger Meldungseingang**  
Die Meldung sämtlicher Störungen durch den Auftraggeber haben ausschließlich telefonisch über die Hotline zu erfolgen. Bei Vertragsabschluss werden die Kontaktdaten der Hotline dem Auftraggeber bekannt gegeben.
- 2.3 **Meldungsannahme**  
Trifft eine gültige Meldung während der vereinbarten Servicezeit beim Auftragnehmer ein, ist der Zeitpunkt des Einlangens auch zugleich der Zeitpunkt der Meldungsannahme. Gültige Meldungen, die außerhalb der Servicezeiten einlangen, gelten erst mit Beginn der nächstfolgenden Servicezeit als angenommen. Reaktions- und Instandsetzungszeiten beginnen erst mit der Meldungsannahme.
- 2.4 **Servicezeit**  
Während der Servicezeit findet die Instandsetzung defekter Wartungsgegenstände durch den Auftragnehmer statt. Die Servicezeit ist im Wartungsschein für jeden Wartungsgegenstand festgesetzt. Nicht abgedeckt durch den Wartungsvertrag sind alle Leistungen, die außerhalb der Servicezeit erbracht werden. Werden auf Wunsch des Auftraggebers außerhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeit Instandsetzungsarbeiten veranlasst, so werden die bei diesen Instandsetzungsarbeiten benötigten, für den Auftraggeber kostenfreien Ersatzteile nicht extra vom Auftragnehmer berechnet.
- 2.5 **Reaktionszeit**  
Die Reaktionszeit beginnt mit der Meldungsannahme einer gültigen Meldung beim Auftragnehmer und endet mit der Kontaktaufnahme eines fachlich zuständigen Mitarbeiters des Auftragnehmers, als erste Maßnahme der Instandsetzung (Störungsanalyse bzw. -behebung).
- 2.6 **Techniker vor Ort Zeit**  
Zeiddauer zwischen Meldungsannahme einer gültigen Meldung und dem Eintreffen eines Technikers des Auftragnehmers am Installationsort des betreffenden Wartungsgegenstandes.
- 2.7 **Techniker vor Ort Zeit mit Ersatzteil (Störungsbehebungsbeginnzeit)**  
Zeiddauer zwischen Meldungsannahme einer gültigen Meldung und dem Eintreffen eines Technikers des Auftragnehmers am Installationsort des betreffenden Wartungsgegenstandes mit einem Ersatzteil, mit welchem die gemeldete Störung am betreffenden Wartungsgegenstand voraussichtlich behoben werden kann.
- 2.8 **Instandsetzungszeit**  
Instandsetzungszeit beginnt mit der Meldungsannahme einer gültigen Meldung beim Auftragnehmer. Die Instandsetzungszeit endet mit der Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des betreffenden Wartungsgegenstandes.
- Wird die vereinbarte Instandsetzungszeit vom Auftragnehmer überschritten, ist der Auftraggeber berechtigt, pro Überschreitung einen Betrag in Höhe der halben monatlichen Wartungsgebühr oder des vierundzwanzigsten Teils der jährlichen Wartungsgebühr des betreffenden Wartungsgegenstandes, pro Jahr insgesamt jedoch höchstens ein Zwölftel der für den betreffenden Wartungsgegenstand geltenden jährlichen Wartungsgebühr vom Auftragnehmer zu fordern. Mit Zahlung des entsprechenden Betrages an den Auftraggeber sind alle diesbezüglichen Forderungen abgegolten. Andere Rechtsfolgen werden durch Überschreitung der Instandsetzungszeit nicht

ausgelöst. Instandsetzungszeiten verstreichen nur während der vereinbarten Servicezeit.

- 2.9 **Betriebsbereitschaft**  
Die Betriebsbereitschaft ist die Einsatzfähigkeit eines Wartungsgegenstandes im Rahmen der vom Hersteller vorgesehenen und in der zugehörigen Dokumentation beschriebenen Testmaßnahmen. Wenn die Testmaßnahmen mit einem positiven Ergebnis enden, ist der Wartungsgegenstand betriebsbereit.
- Zur (Wieder-) Herstellung der Betriebsbereitschaft gehören nicht die Installation oder die Konfiguration von System- und Anwendungssoftware und Rücksicherung von Daten auf den Wartungsgegenstand.
- 2.10 **Herstellerupdates / Updates**  
Der Auftragnehmer wird die Wartungsgegenstände mit allen vom Hersteller zwingend vorgeschriebenen technischen Änderungen versehen. Sofern diese Änderungen beim Hersteller kostenpflichtig sind, wird der Auftragnehmer diese gegenüber dem Auftraggeber weiterverrechnen. Für diese Leistung muss der Auftraggeber einen Auftrag erteilen. Betriebssystem- und Softwareupdates von eingesetzten Anwendungen auf den Wartungsgegenständen unterliegen dem Verantwortungsbereich des Auftraggebers.
- 2.11 **Einwirkung durch Höhere Gewalt**  
Die Leistungen des Auftragnehmers im Rahmen des Wartungsvertrages umfassen weder die Beseitigung von Störungen, welche durch höhere Gewalt, äußere Einwirkungen, Verschulden des Auftraggebers, andere Personen als die Vertragspartner oder sonstiger Einwirkungen Dritter entstanden sind, noch den Ersatz von Verbrauchsmaterial, Verschleißteilen, Rahmen und Verkleidungen (z.B. Druckkopf, Hammerbank, Batterien). Auch der Abbau und die Aufstellung der Geräte bei einem Standortwechsel (Ändern des Aufstellungsortes) sind von den Leistungen des Wartungsvertrages nicht umfasst.

## § 3 Ersatzteile

- 3.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur ausschließlichen Lieferung und Verwendung von Original-Ersatzteilen. Beim Einbau von Ersatzteilen in Wartungsgegenstände wird der Auftragnehmer entweder Neuteile oder Austauschteile, deren Funktionen einem Neuteil uneingeschränkt entsprechen, verwenden. Aus Wartungsgegenständen ausgebaute Ersatzteile gehen in das Eigentum des Auftragnehmers über. Der Auftraggeber erwirbt kein Eigentum an Ersatzteilen, die der Auftragnehmer nur vorübergehend zur Instandsetzung der Wartungsgegenstände verwendet hat.

## § 4 Leistungserbringung

- 4.1 Alle Leistungen werden durch den Auftragnehmer oder durch einen von ihm selbst beauftragten Dritten erbracht. Erfüllungsort ist der Aufstellungsort der Wartungsgegenstände. Bei Änderung des Aufstellungsortes ist dieser dem Auftragnehmer schriftlich rechtzeitig mitzuteilen / anzuzeigen. Entstehen dem Auftragnehmer durch die Änderung des Aufstellungsortes höhere Aufwendungen, so ist der Auftragnehmer berechtigt, den Wartungspreis für den jeweiligen Wartungsgegenstand entsprechend anzupassen.
- 4.2 **Unterstützung durch den Auftraggeber**  
Der Auftraggeber gewährt während der Dauer des Wartungsvertrages dem Personal des Auftragnehmers den zur Störungsbehebung notwendigen Zugang zu den Wartungsgegenständen und soweit erforderlich auch zum System des Auftraggebers. Soweit im Rahmen des vereinbarten Betreuungskonzeptes erforderlich, stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer entsprechende Räume und Kommunikationseinrichtungen zur Verfügung. Bei Erbringung der Leistung unterstützt der Auftraggeber den Auftragnehmer und stellt sicher, dass das mit dem vom Auftraggeber benutzten Programmen und Arbeitsabläufen vertraute Personal zur Verfügung steht. Soweit technisch möglich, trifft der Auftraggeber regelmäßig vor Beginn der Instandsetzungsarbeiten alle notwendigen Vorkehrungen zur Sicherung der Daten auf den betroffenen Wartungsgegenständen. Erfüllt der Auftraggeber die unter Ziffer 4.2 genannten Verpflichtungen nicht oder nicht ordnungsgemäß und entstehen dadurch dem Auftragnehmer Mehraufwände, werden diese dem Auftraggeber zu üblichen Stundensätzen des Auftragnehmers verrechnet.
- 4.3 **Einhaltung der Richtlinien**  
Der Auftraggeber verpflichtet sich, dass die jeweils gültigen technischen Betriebsbedingungen des Herstellers und die produktspezifischen Vorgaben eingehalten werden. Die vom Auftraggeber verwendeten Datenträger müssen den üblichen Richtlinien und Fachnormen entsprechen. Änderungen und Erweiterungen von Software und Hardware an den Wartungsgegenständen müssen dem Auftragnehmer unverzüglich angezeigt werden. Änderungen und Erweiterungen, die seitens des Auftraggebers durchgeführt werden, können die Aufwendungen für die Wartung der Wartungsgegenstände beeinflussen. Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, in diesem Fall die Wartungspreise zu erhöhen. Erweiterungen, die nicht durch den Auftragnehmer selbst durchgeführt werden, sind erst nach Meldung des Auftraggebers und Überprüfung durch den Auftragnehmer sowie eines weiteren 3 Monate dauernden störungsfreien Betriebes von den Verpflichtungen des Wartungsvertrages mit umfasst.
- 4.4 **Fernzugriff**  
Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer für die Fehleranalyse und -behebung einen Fernzugriff auf die Wartungsgegenstände per Modem oder Telefon bereit. Der Auftraggeber ist für die Bereitstellung der erforderlichen Modem- und Telefonverbindungen am Kundenstandort und des temporären Benutzerzugriffs für den Auftragnehmer auf die Wartungsgegenstände verantwortlich. Alle Aktivitäten des Fernzugriffs auf die Wartungsgegenstände werden unter Kontrolle des Auftraggebers durchgeführt. Der Auftraggeber ist

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Wartungsleistungen der Axians ICT Austria GmbH (im Folgenden auch Axians genannt) Stand 04/2019

verantwortlich für die Sicherheit seiner Daten und die Vorhaltung / Pflege von Prozeduren für die Wiederherstellung verloren gegangener oder geänderten Dateien, Daten oder Programmen auf den Wartungsgegenständen. Wird der Fernzugriff auf die Wartungsgegenstände nicht ermöglicht, kann dies zu einer Verzögerung bei der Instandsetzung führen. Derartige Verzögerungen werden in die vereinbarte Instandsetzungszeit nicht eingerechnet.

## 4.5 Fehlerhaftung

Der Auftragnehmer haftet nicht für Schäden, die auf unzureichende Schutzvorkehrungen des Auftraggebers gegen den Verlust seiner Daten beruhen. Falls dem Auftragnehmer ein Festhalten an dem Vertrag nicht mehr zumutbar ist, ist er zur sofortigen, fristlosen Auflösung berechtigt.

## 4.6 Erstinspektion

Wurde der Wartungsgegenstand nicht beim Auftragnehmer gekauft und / oder ist für den Wartungsgegenstand die Herstellergarantie bereits abgelaufen, so behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, vor Beginn der Wartung eine Erstinspektion durchzuführen.

## 4.7 Funktionsprüfung

Der Auftragnehmer führt eine Funktionsprüfung durch, wenn sich der Aufstellungsort des Wartungsgegenstandes ändert. Funktionsprüfung und Erstinspektion werden dem Auftraggeber gesondert verrechnet.

## 4.8 Gebrauchtssysteme/Fremdkomponenten

Nicht durch den Auftragnehmer gelieferte Gebrauchtssysteme und/oder Komponenten der Wartungsgegenstände werden erst nach einer Überprüfung und einem Beobachtungszeitraum von 3 Monaten nach Wartungsvertragsabschluss tatsächlicher Bestandteil des Wartungsvertrages. Der Auftragnehmer übernimmt erst nach diesem Zeitraum das volle Wartungsrisiko über die betroffenen Wartungsgegenstände

## § 5 Vergütung

5.1 Für die Leistungserbringung im Rahmen des Wartungsvertrages erhält der Auftragnehmer eine Pauschale, die im Wartungsschein für die einzelnen Geräte angegeben ist. Die Pauschale ist monatlich und unabhängig von einer erforderlichen Wartung der Wartungsgegenstände vom Auftraggeber zu entrichten. Die Umsatzsteuer wird zusätzlich in Rechnung gestellt.

5.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, falls sich der Personalaufwand und/oder der Wartungsaufwand um mehr als 5 % erhöht, die monatliche Wartungspauschale den gestiegenen Kosten anzupassen. Die Erhöhung muss drei Monate vor Inkrafttreten dem Auftraggeber schriftlich angezeigt werden. Ist der Auftraggeber mit der Erhöhung der Pauschale nicht einverstanden, kann er den Wartungsvertrag binnen drei Monaten ab Anzeige schriftlich kündigen. Kündigt er nicht, so gilt die neue Pauschale als vereinbart

5.3 Bei auf Dauer abgeschlossenen Verträgen mit einer Laufzeit über 12 Monate wird Wertbeständigkeit der Preise vereinbart. Als Maß der Berechnung der Wertbeständigkeit dient der vom österreichischen statistischen Zentralamt monatlich verlaubte Verbraucherpreisindex 2015 (VPI 2015) oder ein an seine Stelle tretender Index. Ausgangsbasis für diese Wertsicherung ist die veröffentlichte Indexzahl vom Jänner im Jahr des Vertragsabschlusses. Eine Indexanpassung der Preise wird jährlich per 01. Jänner eines jeden Jahres durchgeführt. Dabei wird die Indexzahl vom Jänner des aktuellen Jahres mit der Indexzahl von Jänner des Vorjahres verglichen und so der Prozentsatz der Entgeltanpassung für die folgenden zwölf Monate ermittelt. Verträge die nach dem 01.07. abgeschlossen werden, sind im darauffolgenden Jahr von der Preisanpassung ausgenommen.

## § 6 Zahlungsbedingungen

6.1 Die Wartungspauschalen werden je nach Wahl der Verrechnungsart auf dem Wartungsschein in den dort vereinbarten Zeitintervallen im Voraus in Rechnung gestellt. Alle Zahlungen sind netto ab Rechnungserhalt ohne Abzug fällig.

6.2 Beginnt der Wartungsvertrag innerhalb eines Monats, errechnet der Auftragnehmer die Wartungspauschale für diesen Monat anteilmäßig auf der Basis von 30 Tagen.

6.3 Bei Zahlungsverzug verrechnet der Auftragnehmer unbeschadet weiterer Rechte Verzugszinsen zu einem Jahreszinssatz in Höhe von 8 % über dem Basiszinssatz p.a. Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Wartungsvertrag fristlos aufzulösen, wenn der Auftraggeber in Zahlungsverzug gerät oder trotz Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen nicht zahlt.

6.4 Eine Aufrechnung von Gegenforderungen ist nur dann zulässig, wenn diese unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Auftraggeber nur geltend machen, soweit es auf demselben Vertragsverhältnis beruht. Ein Zurückbehaltungsrecht von Kaufleuten ist ausgeschlossen.

6.5 Eingebaute Ersatzteile bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Auftragnehmers.

6.6 Erfüllungsort aller Zahlungen ist Linz.

6.7 Bei Kündigung des Wartungsvertrages behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, ausstehende Forderungen des Wartungsvertrages einzuklagen.

## § 7 Haftung

7.1 Der Auftragnehmer haftet für Schäden, soweit ihm Vorsatz oder krass grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften.

Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist, außer im Falle von Körperverletzung, ausgeschlossen

7.2 Die Haftung des Auftragnehmers ist unabhängig vom Rechtsgrund auf € 36.000,- oder die Wartungspauschale für 12 Monate (ohne USt) desjenigen Gerätes begrenzt, das den Schaden verursacht hat oder Gegenstand des Anspruchs ist oder in direkter Beziehung dazu steht. Es gilt der jeweils höhere Betrag

7.3 Der Ersatz von Folgeschäden, Vermögensschäden, entgangenem Gewinn, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter auch aus dem Titel der Produkthaftung gegen den Auftraggeber ist ausgeschlossen.

7.4 Der Auftragnehmer haftet für Schäden, die seine Gehilfen bzw. Dienstnehmer verursachen gemäß § 1313a ABGB nur insofern, als der Schaden durch eine Handlung grob fahrlässig verursacht wurde, die zur Erfüllung der Vertragspflichten unumgänglich war.

7.5 Schadensersatzansprüche, welcher Art auch immer, verjähren innerhalb von zwölf Monaten nach Erbringung der Leistung oder Lieferung.

## § 8 Gewährleistung

8.1 Die Gewährleistung des Auftragnehmers wegen fehlerhafter Leistung beschränkt sich auf die unentgeltliche Verbesserung. Schlägt die Verbesserung fehl, ist der Auftraggeber berechtigt, nach seiner Wahl entweder Herabsetzung der Wartungspauschale zu verlangen oder den Vertrag unter Einhaltung der vereinbarten Termine und Fristen zu kündigen.

8.2 Gewährleistungsansprüche, welcher Art auch immer, verjähren innerhalb von sechs Monaten nach Erbringung der Leistung oder Lieferung.

## § 9 Vertragsdauer / Kündigung

9.1 Sofern im Wartungsschein keine Laufzeit eingetragen ist, beträgt die Mindestlaufzeit für Wartungsverträge 12 Monate.

9.2 Der Wartungsvertrag kann von den Vertragsteilen mit Auslauf der im Wartungsschein eingetragenen Laufzeit gekündigt werden; die Kündigung muss bis spätestens 1 Monat vor Ablauf des Wartungsvertrages schriftlich beim jeweiligen Vertragspartner einlangen.

9.3 Wird der Wartungsvertrag nicht zu Vertragsende gekündigt, so gilt er künftig auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Der Wartungsvertrag kann dann unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zu jedem Quartalsende von den Vertragsteilen schriftlich gekündigt werden.

## § 10 Sonstige Bestimmungen

10.1 Dieser Vertrag enthält die gesamten Vereinbarungen der Parteien hinsichtlich der Wartung und Reparatur der Geräte. Änderungen und Ergänzungen müssen von beiden Parteien rechtsgültig unterzeichnet werden.

10.2 Sollte sich eine Bestimmung des Vertrages als ungültig erweisen, so berührt dies nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen. Die ungültige Bestimmung ist durch eine neue gültige zu ersetzen, die dem von den Parteien verfolgten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

10.3 Die Abtretung des Vertrages darf nicht ohne Zustimmung des Auftragnehmers an Dritte erfolgen.

10.4 Für alle aus diesem Vertrag entstehenden Streitigkeiten ist das sachlich zuständige Gericht in Linz ausschließlich zuständig. Das Recht vom Auftragnehmer, den Auftraggeber an einem anderen Gerichtsort zu verklagen, bleibt unberührt.