

Allgemeine Geschäftsbedingungen Pösniker IT-service-net, gültig ab 01.01.2015

Zwischen Pösniker IT-service-net, im folgenden kurz „Auftragnehmer“ und dem Kunden gelten folgende Bedingungen, wobei sich der Auftragnehmer außer im Fall ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung nicht den AGB des Kunden unterwirft.

Der Auftragnehmer erbringt IT-Dienstleistungen, insbesondere für Microsoft Software. Der Kunde erklärt Unternehmer im Sinne des KSchG und UGB zu sein, bzw. dass die Beauftragung für seinen Unternehmensbereich erfolgt.

1. Anbote und Aufträge:

Anbote sind, sofern nichts anderes vereinbart wird, 14 Tage ab Ausstellung gültig. Der Auftragnehmer wird diese nach deren Annahme binnen 4 Wochen beginnen, auszuführen bzw. im Regelfall sobald die notwendigen Teile zugestellt wurden. Auftragsbestätigungen seitens des Kunden werden erst mit schriftlicher Gegenbestätigung wirksam oder faktisch ausgeführt. Es werden angemessene Durchführungszeiten zugesagt. Diese verlängern sich um Lieferverzögerungen für Hard- und Software durch Dritte entsprechend. Zusagen von Erledigungsterminen begründen kein Fixgeschäft, es sei denn, es wird dies unter dieser Bezeichnung so vereinbart. Kleinmaterial, das zur Auftragsdurchführung benötigt wird, wie zB Kabel, Disketten, CD-Rom, Bauteile, gelten bis zu einem Betrag von 5% der Auftragssumme als automatisch mitbestellt. Angenommene Aufträge sind keine Verpflichtung für den Auftragnehmer, weitere Folgeaufträge anzunehmen. Allfällige Kosten für eine umfangreiche detaillierte Analyse sind vom Auftraggeber abzugelten.

2. Entgelt und Erfüllung:

2.1. Zur Anwendung kommen mangels anderer Vereinbarung die jeweils gültigen Stundensätze des Auftragnehmers, wie insbesondere auf der Webseite des Auftragnehmers veröffentlicht. Leistungen außerhalb der Bürozeiten (Mo-Fr.: 9.00-18.00 Uhr) sind mit einem Zuschlag von 50% abzugelten, sofern nicht anders vereinbart.

2.2. Der Auftragnehmer schuldet das Bemühen der Auftragserfüllung entsprechend durchschnittlicher Fachkenntnis, nicht jedoch den Erfolg. Das Entgelt ist auch zu bezahlen, wenn der Auftragnehmer die Lösung eines spezifisch technischen Problems schlussendlich nicht bewerkstelligen kann, es sei denn, es wurde vorher eine Fehleranalyse beauftragt und die Lösung seitens des Auftragnehmers nach Vorliegen des Ergebnisses schriftlich zugesagt. Ferner kann zur bestimmten Dauer einer Auftragserfüllung im Vorhinein außer bei ausdrücklicher Vereinbarung keine Zusage gemacht werden. Der Kunde muss zweckmäßige Aufwendungen abgelden, nicht nur notwendige.

2.3. Telefonische Anfragen zur Lösung technischer Aufgaben gelten auch ohne schriftlicher Beauftragung als Auftrag und werden gemäß den jeweils aktuellen Entgelten verrechnet.

2.4. Schriftliche Dokumentationen sind explizit zu beauftragen.

2.5. Die Entscheidung über die Art der Durchführung eines Auftrages liegt im Ermessen des Auftragnehmers und kann im Nachhinein vom Auftraggeber nicht beansprucht werden, sofern der Auftraggeber nicht im Vorhinein eine bestimmte Vorgangsweise vorgibt. Eine Minderung des verrechneten Entgeltes ist daher ausgeschlossen.

3. Support vor Ort:

Support vor Ort wird nach Verfügbarkeit erbracht. Der Auftragnehmer macht ohne gesonderte Wartungsvereinbarung, in der eine besondere Verfügbarkeit ausdrücklich zugesagt wird, keine Zusagen seiner Bereitschaft.

4. Mitwirkung durch den Kunden:

Der Kunde hat einen Ansprechpartner zu nominieren. Informationen durch diesen sowie Zusagen, Entscheidungen und Vereinbarungen mit diesem sind für den Kunden verbindlich. Der Kunde muss den Abschluss der Arbeiten abnehmen, allenfalls hat er für die Kosten eines gesonderten Arbeitstermins aufzukommen. Der Kunde hat hierbei auch Teststellungen durchzuführen, wenn der Auftragnehmer dies wünscht. Der Kunde hat dem Auftragnehmer die Überprüfung von reklamierter Ware und Software in den eigenen Räumlichkeiten des Kunden zu ermöglichen. Der Kunde hat dem Auftragnehmer sämtliche Dokumentation der Software seitens des Herstellers und eine Dokumentation individueller Programmierungen sowie Konfigurationen unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. Die Informationen müssen den betrieblichen Gegebenheiten entsprechen. Dies gilt auch für sämtliche Zugangsdaten und notwendigen Passwörter und Netzwerkadressen bzw. vergleichbare Informationen. Wartezeiten gehen zu Lasten des Kunden. Der Kunde wird dem Auftragnehmer bei Verrichtungen vor Ort ausreichende Büro- und Lagerräume sowie Mitarbeiter (z.B. für Teststellungen) zur Durchführung der Arbeiten zur Verfügung stellen, wenn der Auftragnehmer dies wünscht.

5. Eigentumsvorbehalt und Gefahrenübergang:

Bis zur vollständigen Bezahlung des Gesamtauftrages bleiben Soft- und Hardware im Eigentum des Auftragnehmers und sind diesem auf Verlangen auszufolgen, wenn vereinbarte Zahlungen nicht geleistet werden. Lieferungen erfolgen auf eigene Gefahr und Kosten des Kunden. Versicherungswünsche sind gesondert zu vereinbaren. Sobald sich Waren in den Räumlichkeiten des Kunden befinden, trägt dieser jedenfalls die Gefahr der Beschädigung und des zufälligen Unterganges oder des Verlustes und des Diebstahls.

6. Beauftragung von Subunternehmern:

Zusagen der Übernahme der Wartung von Computernetzwerken verstehen sich nicht als Zusage auf Erbringung sämtlicher denkbarer Arbeiten insbesondere betreffend alle mögliche Software und Hardware. Sofern der Auftragnehmer nicht über das entsprechende Fachwissen verfügt, muss der Kunde entsprechende weitere Experten auf eigene Kosten zuziehen. Empfehlungen von anderen Firmen verstehen sich nicht derart, dass diese Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers werden sollen oder der Auftragnehmer für ein Auswahlverschulden haftet.

7. Gewährleistung und Garantie auf verkaufte Hard- und Software:

Ansprüche auf Garantie und Gewährleistung bei Hard- und Software werden mit dem Zulieferer des Auftragnehmers abgewickelt. Bereits bei Auftragsannahme überträgt der Auftragnehmer allfällige eigene Regressansprüche gegen den Zulieferer auf den Kunden (ohne Zusage für deren Werthhaftigkeit) und wird dann in dessen Namen tätig. Und dadurch entstehenden zweckmäßigen Aufwand hat der Kunde dem Auftragnehmer zu vergüten, dies unbeschadet eines allfälligen Rückerersatzes durch den Zulieferer.

8. Rügepflicht bei Dienstleistungen:

8.1. Nach Abschluss der Dienstleistung oder eines selbständigen Auftragsteiles muss der Kunden binnen 7 Tagen nach Auftreten eines allfällig auftretenden Fehlers diesen rügen und diese soweit möglich und zumutbar Dokumentieren, sonst entfällt jeder Anspruch auf Schadenersatz oder Gewährleistung. Schadenersatz und Gewährleistung sind für Mängel, die 6 Monate nach Abschluss der Arbeiten oder des selbständigen Auftragsteiles geltend gemacht werden, ausgeschlossen.

8.2. Alle erbrachten Dienstleistungen gelten automatisch als abgenommen, wenn nicht spätestens ein Monat nach Fertigstellung auftretende Mängel an den Auftragnehmer gemeldet werden.

9. Haftungsbeschränkung:

9.1. Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für Datenverlust. Sämtliche Daten sind vor Beginn der Arbeiten durch den Kunden selbst zu sichern. Der Kunde muss mindestens einmal täglich in regelmäßigen Abständen seinen Datenbestand sichern und über ein angemessenes Sicherungskonzept verfügen. Der Auftragnehmer übernimmt keinerlei Haftung für das dauerhafte, fehlerfreie Funktionieren der EDV-Anlage. Dies gilt auch für neue Hard- und Software sofern grundlegende Funktionstest fehlerfrei abgelaufen sind. Der Auftragnehmer haftet nur für sorgfältige Vorgangsweise bei der Dienstleistungserbringung, hat aber keine Haftung für neu angeschaffte und eingesetzte Hard- und Softwarekomponenten, es sei denn, diese wurden auf seinen Rat angeschafft und sind ungeeignet.

