



RH-IT Dienstleistungen  
Reinhart Herzog B.Sc.  
Oberlebing 48  
4320 Allerheiligen i.M.  
Mobil: 0664/4308641  
Mail: [reinhart.herzog@rh-it.at](mailto:reinhart.herzog@rh-it.at)  
Web: <http://www.rh-it.at>

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

# Allgemeine Geschäftsbedingungen von Reinhart Herzog (RH-IT Dienstleistungen)

## 1. Auftragsgrundlagen

### 1.2. Anwendungsbereich

- a) Grundlage aller mit Reinhart Herzog (im Folgenden kurz „RH-IT“) abgeschlossenen Verträge sind ausschließlich die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen – (in der Folge „AGB“).
- b) Die AGB gelten auch für künftige Geschäfte zwischen den Vertragsparteien, auch wenn bei künftigem Vertragsabschluss darauf nicht nochmals Bezug genommen werden sollte
- c) Dies gilt ungeachtet allfälliger Verweise des Kunden auf eigene Allgemeine Geschäftsbedingungen welcher Art auch immer, insbesondere Einkaufsbedingungen, die zu diesen AGB oder EGB in Widerspruch stehen. Diesen Bedingungen des Kunden kommt keinerlei rechtliche Wirkung zu, gleichgültig ob, wann und in welcher Form der RH-IT diese zur Kenntnis gebracht wurden. Abweichende Vereinbarungen zu einzelnen Punkten der vorliegenden Bedingungen sind nur für diese wirksam und für den jeweils vereinbarten Auftrag und bedürfen zu ihrer Gültigkeit der vorangehenden, ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung der RH-IT.
- d) Sofern RH-IT eine Bestellung des Kunden durch tatsächliche Leistungserbringung annimmt, bedeutet dies keine Annahme von eventuell im Bestellschreiben angeführten Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden.

### 1.3. Angebote, Bestellungen, Zustandekommen des Vertrages

- a) Sämtliche Angebote und Kostenvoranschläge der RH-IT sind freibleibend und unverbindlich und verpflichten RH-IT nicht zur Leistung.
- b) Mit der Bestellung erklärt der Kunde verbindlich sein Vertragsangebot.
- c) RH-IT ist berechtigt, das in der Bestellung liegende Vertragsangebot innerhalb von zwei Wochen anzunehmen oder die Annahme der Bestellung aus technischen, wirtschaftlichen oder betrieblichen Gründen abzulehnen. Der Ablehnungsgrund wird dem Kunden von RH-IT mitgeteilt.
- d) Der Vertrag kommt zustande, sobald der vom Kunden erteilte Auftrag von RH-IT schriftlich angenommen wurde. Als Tag des Vertragsabschlusses gilt der Absendetag der Annahmeerklärung. Für den Vertragsinhalt sind ausschließlich die Angaben in der Auftragsbestätigung bzw. im Vertrag und nicht die Angaben in der Bestellung maßgeblich. Ein Schweigen von RH-IT gilt auch bei ständiger Geschäftsverbindung nie als Zustimmung oder Annahmeerklärung.

## 2. Leistungsumfang

### 2.2. Leistungsumfang

- a) RH-IT entwickelt für den Kunden die in den Anforderungen definierte Lösung und/oder spezielle Dateninhalte.
- b) Weiter erstellt RH-IT Software nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung nach dem letzten Stand der Wissenschaft und Technik.
- c) RH-IT 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 aus-

föhrbarer Form geliefert. Als Standard für den Austausch von elektronischen Elementen gelten Text und HTML-Dateien sowie Dateien der jeweils aktuellen Microsoft Office Produktlinie.

- d) Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung, die RH-IT gegen Kostenberechnung aufgrund der ihm zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet bzw. der Auftraggeber zur Verfügung stellt. Diese Leistungsbeschreibung ist vom Auftraggeber auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und mit seinem Zustimmungsvermerk zu versehen. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten Termin- und Preisvereinbarungen führen.

### 2.3. 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)
- d) Korrekturen von eventuellen Fehlern oder Erweiterungen, die in den vom Kunden übernommenen Programmteilen enthalten sind.
- e) Einschulung auf das erstellte Produkt
- f) Wartung
- g) Ausdrücklich weisen wir daraufhin, dass eine barrierefreie Ausgestaltung (von Websites) iSd Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG)“ nicht im Angebot enthalten ist, sofern diese nicht gesondert/ individuell vom Auftraggeber angefordert wurde. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, so obliegt dem Auftraggeber die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz durchzuführen. Ebenso hat der Auftraggeber von ihm bereit gestellte Inhalte auf ihre rechtliche, insbesondere wettbewerbs-, marken-, urheber- und verwaltungsrechtliche Zulässigkeit zu überprüfen. Der Auftragnehmer haftet im Falle leichter Fahrlässigkeit oder nach Erfüllung einer allfälligen Warnpflicht gegenüber dem Kunden nicht für die rechtliche Zulässigkeit von Inhalten, wenn diese vom Kunden vorgegeben wurden.

### 2.4. Gesondert zu bestellen

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

### 2.5. 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 RH-IT verschuldet worden sind), so wird von RH-IT eine Neuevaluierung des Projektaufwandes und des Preises durchgeführt und dem Kunden mitgeteilt.
- b) Änderungen vom Auftrag bedürfen jedenfalls der Schriftform.

## 2.6. Unmöglichkeit der Leistung

- a) Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist RH-IT verpflichtet, dies dem Auftraggeber sofort anzuzeigen. Ändert der Auftraggeber die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend bzw. schafft die Voraussetzung, dass eine Ausführung möglich wird, kann RH-IT die Ausführung ablehnen. Ist die Unmöglichkeit der Ausführung die Folge eines Versäumnisses des Auftraggebers oder einer nachträglichen Änderung der Leistungsbeschreibung durch den Auftraggeber, ist RH-IT berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit des Auftragnehmers angefallenen Kosten und Spesen sowie allfällige Abbaukosten sind vom Auftraggeber zu ersetzen.

## 3. Bestellung

Mit der Bestellung erklärt der Kunde verbindlich sein Vertragsanbot.

## 4. Erfüllungsort

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

## 5. 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 RH-IT 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 weiter 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 weiter dafür zu sorgen, dass insbesondere während der Gewährleistungsfrist Störungen an dem von RH-IT gelieferten Produkt sofort nach Erkennbarkeit gemeldet werden und hat RH-IT darüber hinaus sämtliche Informationen und Daten bzw. Zugänge zum System zu ermöglichen, um allfällige Störungen beheben zu können.

## 6. Akzeptanz von Leistungen („Abnahme“)

- a) Die von RH-IT 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 RH-IT spätestens 20 Tage nach dem vereinbarten Installationsstermin als mängelfrei abgenommen.

- e) Die Abnahme erfolgt gemäß den zwischen dem Kunden und RH-IT 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

Fehlerklasse 1 „Nice to have“	Die vertraglich vereinbarte Nutzung ist durch diese Fehler nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt. Eine qualitative Verbesserung kann aus Sicht des Nutzers erreicht werden.
Fehlerklasse 2 „Einfacher Mangel“	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.
Fehlerklasse 3 „Schwerer Mangel“	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.
Fehlerklasse 4 „Kritischer Mangel“	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.
Fehlerklasse 5 „Mortaler Mangel“	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 RH-IT. Während der Abnahme protokollierte Fehler werden gemäß einem gemeinsam zu erstellenden Zeitplan behoben. Sollte kein separater Zeitplan erstellt werden, verpflichtet sich RH-IT 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 RH-IT festgestellte Unvollständigkeiten oder Fehlerhaftigkeiten zu Lasten des Kunden und hat dieser erforderliche Zusatzleistungen zu bezahlen.

## 7. Verzug

- a) RH-IT gerät ohne Mahnung in Verzug, sobald der vereinbarte Liefertermin oder letzte Tag des vereinbarten Lieferzeitraumes überschritten ist. RH-IT gerät nur durch schriftliche Mahnung in Verzug.
- b) Umstände, die außerhalb der Einflussosphäre von RH-IT liegen, und die RH-IT 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 RH-IT die zur Mängelbehebung angemessene Zeit und Gelegenheit. Verweigert der Kunde diese schuldhaft, ist RH-IT von der Gewährleistungspflicht befreit. Das Gleiche gilt, sofern ein Mangel oder Fehler darauf beruht, dass der Kunde oder ein Dritter ohne Zustimmung von RH-IT 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 RH-IT 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 RH-IT berechtigt, die Arbeiten und Projekte bis zum Zeitpunkt der Lieferung auszusetzen, ohne dass dadurch negative Folgen für RH-IT entstehen.
- e) RH-IT ist weiter 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 in diesem Fall, die in Rechnung gestellten Standzeiten der Mitarbeiter von RH-IT sowie die Folgekosten zu bezahlen.
- f) Tritt beim Kunden eine Betriebsunterbrechung infolge von Streik, Aussperrung oder höherer Gewalt ein, so hat RH-IT 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.
- g) Stornierungen durch den Auftraggeber sind nur mit schriftlicher Zustimmung von RH-IT möglich. Ist RH-IT mit einem Storno einverstanden, so hat er das Recht, neben den erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 30% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen.

## 8. Gewährleistung, Haftung

- a) RH-IT 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) RH-IT 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) RH-IT übernimmt keine Gewährleistung für Fehler, Störungen oder Schäden die auf unsachgemäße Montage, auf mangelhafte Stromversorgung, Nichtbeachtung der Installationsanfordernisse, 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 weiter dann nicht, wenn ohne schriftliche Einwilligung von RH-IT der Kunde selbst oder ein nicht ausdrücklich von RH-IT dazu Ermächtigter an den Komponenten Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten vornimmt. Rechnungen dafür werden ebenso nicht anerkannt.
- h) Durch gewährleistungspflichtige Leistungen und Lieferung durch RH-IT wird die ursprüngliche Gewährleistungsfrist nicht verlängert.
- i) Die Haftung von RH-IT für Schäden (mit Ausnahme von Personenschäden) ist außerhalb des Produkthaftungsgesetzes für Fälle grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz seitens RH-IT 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.
- j) Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- k) Schadensersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.
- l) Sofern RH-IT das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt RH-IT diese Ansprüche an den Kunden ab. Der Kunde wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.
- m) Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 8.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal EUR 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 15.000,-. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche des AG -gleich aus welchem Rechtsgrund- sind ausgeschlossen.

## 9. Preise, Zahlungsmodus

- a) Die von RH-IT gelegten Rechnungen sind spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.

- b) Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (z.B. Programme und/oder Schulungen, Realisierungen in Teilschritten) umfassen, ist RH-IT berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen.
- c) Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch RH-IT. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigen RH-IT, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im banküblichen Ausmaß verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist der Auftragnehmer berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzpte fällig zu stellen.
- d) Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurück zu halten.

## 10. Alternativlösungen und Ersatzansprüche

Treten Unterbrechungen und Abweichungen auf, die durch RH-IT trotz Einsatzes größtmöglicher Sorgfalt und Fachkenntnis in vertretbarer Zeit oder mit vertretbarem wirtschaftlichen Aufwand nicht gelöst werden können, ist RH-IT 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

- a) RH-IT erteilt dem Auftraggeber nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares und zeitlich unbegrenztes Recht die Software für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden, sämtliche auf der Grundlage des Vertrages des Auftragnehmers erstellten Arbeitsergebnisse zum eigenen, internen Gebrauch zu nutzen. Sämtliche sonstige Rechte verbleiben bei RH-IT. Durch die Mitwirkung des Auftraggebers bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung erworben. Jede Verletzung der Urheberrechte des Auftragnehmers zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.
- b) Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Auftraggeber unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mit übertragen werden.
- c) Sollte für die Herstellung von Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Auftraggeber gegen Kostenvergütung bei RH-IT zu beauftragen. Kommt RH-IT dieser Forderung nicht nach und erfolgt eine Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Missbrauch hat Schadenersatz zur Folge.
- d) Wird dem Auftraggeber eine Software zur Verfügung gestellt, deren Lizenzinhaber ein Dritter ist (zB Standardsoftware von Microsoft), so richtet sich die Einräumung des Nutzungsrechts nach den Lizenzbestimmungen des Lizenzinhabers (Hersteller).
- e) Wird das zu entwickelnde Programm in der Source-Code-Verwaltung des Kunden gespeichert, so ist der Kunde ist berechtigt, beliebige Änderungen am Source-Code durchzuführen und die veränderten Programmversionen beliebig zu verwerten. Diesfalls erlischt jedoch jeglicher Gewährleistungsanspruch gegenüber RH-IT.

## 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 RH-IT Source-Code-Verwaltung eingebracht werden können oder dürfen, liegt, wenn nichts anderes vereinbart wurde, die Verantwortung für die Sicherung der Artefakte beim Kunden. RH-IT 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) RH-IT 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 RH-IT werden vorab eine Vereinbarung über den Zeitbedarf und die Bearbeitung des Change Request treffen und darüber befinden, ob und zu welchen Bedingungen RH-IT 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 RH-IT eine angemessene Anpassung der vereinbarten Leistungen, insbesondere die Verschiebung verbindlicher Termine, verlangen. Der Kunde und RH-IT verpflichten sich, unverzüglich eine Vereinbarung in diesem Zusammenhang anzustreben, in dem der Wunsch von RH-IT angemessen zu berücksichtigen ist.
- f) Treten im Rahmen der Entwicklungsphase Widersprüche, Fehler oder fehlende Spezifikationen auf, so wird RH-IT den Auftraggeber umgehend darüber informieren. Der Kunde wird die entsprechenden Ergänzungen oder Korrekturen umgehend an RH-IT übergeben. Solche Änderungen durchlaufen den normalen, in „Change Request Verfahren“ definierten Change Request Prozess und werden auch wie dort beschrieben abgerechnet.