

Diese Bedingungen sind allen entsprechenden Vertragsverhältnissen mit datenwerk innovationsagentur GmbH zu Grunde zu legen.

Vom Auftraggeber vorgelegte abweichende Bedingungen finden keine Anwendung, auch wenn ihnen im Einzelfall nicht widersprochen wird. Von den allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Einzelvereinbarungen gehen diesen Bestimmungen vor, sofern sie schriftlich vereinbart wurden.

Die in Prospekten und sonstigen Unterlagen genannten Eigenschaften gelten nicht als zugesichert.

Voraussetzung für die Erbringung der jeweiligen Leistungen ist der Abschluss eines wirksamen schriftlichen Vertrages zwischen Auftraggeber und datenwerk.

## **ALLGEMEINER TEIL**

### 1. LEISTUNGSGEGENSTAND

datenwerk verpflichtet sich zu den vertraglich vereinbarten Leistungen, die in den entsprechenden Abschnitten des speziellen Teils dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen näher ausgeführt werden.

### 2. ANGEBOTE

Alle Angebote von datenwerk sind freibleibend und unverbindlich, sofern im Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird. Vertragsabschlüsse und sonstige Vereinbarungen werden erst durch schriftliche Bestätigung von datenwerk verbindlich. datenwerk behält sich, auch nach Annahme durch den Auftraggeber, geringfügige technisch bedingte Abweichungen vom Angebot vor.

Der Auftraggeber wird das ihm überlassene Angebot weder als Ganzes noch in Teilen, auch nicht in einer bearbeiteten Fassung, ohne vorherige schriftliche Zustimmung von datenwerk Dritten zugänglich machen.

### 3. GELTUNGSDAUER

Sollte im Vertrag nicht abweichendes geregelt sein, wird dieser auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist (Poststempel) mittels eingeschriebenen Briefes jeweils zum Jahresende aufgekündigt werden, erstmals jedoch nach Ablauf von 1 Jahr.

### 4. BETRIEBSZEITEN

Als Betriebszeiten für die im Rahmen dieses Vertrages zu erbringenden Leistungen gelten MO-DO 9.00 bis 16.00 Uhr und Fr 9.00 bis 14.00 Uhr (ausgenommen Feiertage), sofern nicht andere Servicezeiten vereinbart werden.

### 5. MITWIRKUNGSPFLICHT DES AUFTRAGGEBERS

Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle erforderlichen Mitwirkungen von ihm selbst oder einem ständig am Erfüllungsort unterstützend zur Verfügung stehenden,

qualifizierten, mit dem Vertragsgegenstand vertrauten Mitarbeiter rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und für datenwerk unentgeltlich erbracht werden. Die Mitwirkungspflichten des Auftraggebers sind wesentliche Pflichten.

Der Auftraggeber gewährt datenwerk bzw. deren Mitarbeitern bei deren Arbeiten im Betrieb des Auftraggebers jede erforderliche Unterstützung. Diese Unterstützung beinhaltet insbesondere, dass der Auftraggeber

- dafür sorgt, dass den von datenwerk eingesetzten Mitarbeitern zu den vereinbarten Zeiten freier Zugang zu dem jeweiligen Rechner, zur sonstigen Hardware und der Software gewährt wird und ihnen zu allen für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen rechtzeitig Zugang verschafft wird.
- im Kontakt mit datenwerk sämtliche Arbeitsschutzvorschriften erfüllt
- den Mitarbeitern von datenwerk, soweit diese zur Vertragserfüllung im Betrieb des Auftraggebers tätig sein müssen, ausreichende und zweckentsprechende Arbeitsräume, einschließlich Arbeitsmittel zur Verfügung stellt.

Sämtliche vom Auftraggeber gelieferten Materialien wie Datenträger, Daten, Kontrollzahlen, Programme, etc. müssen in einem einwandfreien technischen Zustand sein. Ist dies nicht der Fall, so ersetzt der Auftraggeber datenwerk alle aus der Benutzung dieser Datenträger entstehenden Schäden und stellt datenwerk von allen Ansprüchen Dritter frei. datenwerk ist nicht verpflichtet, übergebene Materialien auf ihren logischen Gehalt (Richtigkeit, Vollständigkeit etc.) zu prüfen.

Erbringt der Auftraggeber eine erforderliche Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so sind die hieraus entstehenden Folgen (z.B. Verzögerungen, Mehraufwand) vom Auftraggeber zu tragen.

Spezielle Regelungen für einzelne Leistungsteile sind im speziellen Teil enthalten.

### 6. TERMINE, FRISTEN

In Verträgen genannte Liefertermine oder Fristen sind nur dann verbindlich, wenn diese vom Auftraggeber und von datenwerk schriftlich als verbindlich vereinbart wurden.

Ist die Nichteinhaltung einer Frist durch datenwerk auf Hindernisse zurückzuführen, die sie nicht zu vertreten hat, so wird die Frist angemessen verlängert.

### 7. VERLETZUNG VON SCHUTZRECHTEN DRITTER

Werden im Zusammenhang mit der vertragsgem. Nutzung von Software durch den Auftraggeber oder im Zusammenhang mit der Erbringung von Analyse und Beratungsleistungen durch datenwerk Schutzrechte Dritter verletzt und entsprechende Ansprüche von Schutzrechtsinhabern gegenüber dem Auftraggeber geltend gemacht, hat dieser nach Erhalt der Anspruchsmeldung des Dritten hiervon datenwerk unverzüglich

schriftlich zu unterrichten und zu ermächtigen, einen derartigen Anspruch auf eigene Kosten abzuwehren oder zu vergleichen. Soweit der Auftraggeber aufgrund eines rechtskräftigen Urteils oder eines Vergleichs zur Zahlung von Schadensersatz und von Gerichts- und Anwaltskosten an den Dritten verpflichtet ist, hat datenwerk den Auftraggeber von solchen Ansprüchen freizustellen und diese Beträge dem Auftraggeber zu erstatten.

Im Fall der Verletzung von Schutzrechten Dritter wird datenwerk unter Ausschluss weitergehender Ansprüche nach eigenem Ermessen die Leistung auf eigene Kosten derart ändern oder austauschen, dass keine Schutzrechte Dritter mehr verletzt werden und dennoch die vereinbarten Leistungsmerkmale weiterhin eingehalten werden, oder dem Auftraggeber durch Abschluss eines Lizenzvertrags mit dem Schutzrechtsinhaber das weitere Nutzungsrecht verschaffen. Soweit eine solche Abhilfe nicht möglich oder für datenwerk wirtschaftlich nicht zumutbar sein sollte, ist der Auftraggeber berechtigt, Schadensersatz im Rahmen des Punktes 11 des allgemeinen Teiles zu verlangen. datenwerk haftet nicht, wenn eine solche Verletzung auf einer Verwendung der erbrachten Leistungen in Verbindung mit einer anderen Software oder einer Änderung der überlassenen Leistung durch den Auftraggeber beruht.

## 8. NUTZUNGSRECHTE

datenwerk erteilt dem Auftraggeber nach vollständiger Bezahlung der nach dem Vertrag geschuldeten Gesamtvergütung ein zeitlich unbegrenztes, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht, sämtliche auf der Grundlage des Vertrags von datenwerk erstellten Arbeitsergebnisse zum eigenen, internen Gebrauch zu nutzen.

Der Auftraggeber darf zur Sicherung eine Vorkopie der Software erstellen. Er hat diese als Sicherungskopie zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen. Darüber hinaus ist der Auftraggeber nicht berechtigt, die Software samt dazugehöriger Dokumentation zu kopieren.

Soweit dies nach dem Urheberrechtsgesetz nicht ausdrücklich gestattet ist, darf der Auftraggeber kein Reverse Engineering, keine Disassemblierung und keine Dekompilierung der Software durchführen oder durch Dritte durchführen lassen.

Bei Verstoß gegen diese Nutzungsbestimmungen durch den Auftraggeber kann ihm datenwerk das Nutzungsrecht entziehen und die Zugangsberechtigung sperren. In diesem Fall hat der Auftraggeber die Benützung der Software einzustellen und die gesamte Software samt Dokumentation sowie allfällige Kopien an datenwerk zurückzustellen.

Wird dem Auftraggeber eine Software zur Verfügung gestellt, deren Lizenzhaber ein Dritter ist, so richtet sich

die Einräumung des Nutzungsrechtes nach den Lizenzbestimmungen des Lizenzinhabers.

Der Auftraggeber stellt sicher, dass ohne vorherige schriftliche Zustimmung von datenwerk die Lieferungen und Leistungen und die zu diesen gehörenden Unterlagen Dritten nicht bekannt werden, auch nicht in einer bearbeiteten Fassung.

Wird dem Auftraggeber ein ausschließliches Werknutzungsrecht vertraglich eingeräumt und wird der Vertrag von datenwerk bis zur vollständigen Fertigstellung der Werkleistungen aus Gründen, die datenwerk nicht zu vertreten hat, gekündigt, so erhält der Auftraggeber an den übergebenen Arbeitsergebnissen nur eine einfache Werknutzungsbewilligung, während bei datenwerk ein ausschließliches Werknutzungsrecht verbleibt.

Spezielle Regelungen für einzelne Leistungsteile sind im speziellen Teil enthalten.

## 9. DATENSCHUTZ UND GEHEIMHALTUNG

datenwerk und der Auftraggeber verpflichten sich zur Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes 2000 in der jeweils geltenden Fassung.

Die Vertragspartner verpflichten sich zur Geheimhaltung aller ihnen im Zuge dieses Vertragsverhältnisses bekannt gewordenen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Unterlagen, Pläne und sonstigen betrieblichen Umständen des anderen Vertragspartners.

## 10. VORZEITIGE AUFLÖSUNG

Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu beenden, wenn der jeweils andere Vertragspartner gegen wesentliche Vertragsbestimmungen verstößt und dieser Verstoß auch nach schriftlicher Setzung einer angemessenen Nachfrist nicht behoben wird.

Insbesondere kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten, wenn die Lieferung trotz schriftlicher Einräumung einer zu vereinbarenden, angemessenen Nachfrist und anhaltendem Verzug nicht erfolgt. Die Nichteinhaltung bzw. Überschreitung der allfällig schriftlich vereinbarten Liefertermine berechtigt den Auftraggeber jedoch nicht zur Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen.

datenwerk ist zur Beendigung des Vertrages berechtigt, wenn über das Vermögen des Auftraggebers ein Insolvenzverfahren eröffnet, oder die Eröffnung mangels Vermögen abgelehnt wird oder Bedenken hinsichtlich der Zahlungsfähigkeit oder Zuverlässigkeit bestehen.

Die Auflösung von Vereinbarungen über einzelne Vertragsteile durch datenwerk kann in gleicher Weise erklärt werden. Die bis zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung erbrachten Leistungen von datenwerk sind vom Auftraggeber zu bezahlen.

## 11. SCHADENERSATZ UND GEWÄHRLEISTUNG

datenwerk haftet nur für unmittelbare Schäden, verursacht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit. Die Haftung wird der Höhe nach mit dem vereinbarten Entgelt jenes Produktes, das den Schaden verursacht hat begrenzt. datenwerk haftet unter anderem nicht für Schadenersatzansprüche Dritter, für mittelbare Schäden, für Schäden aus Datenverlust, für leichte Fahrlässigkeit, für entgangenen Gewinn oder erwartete Ersparnisse. Jegliche Schadenersatzansprüche verjähren ein Jahr nach der jeweils erfolgten Abnahme der Ware.

Beruhet ein Mangel auf der Fehlerhaftigkeit einer Lieferung oder Leistung eines Zulieferers, Herstellers oder Lieferanten bzw. seiner Vertriebsfirma, beschränkt sich die Gewährleistung des Auftraggebers zunächst auf die Abtretung der Gewährleistungsansprüche, die datenwerk gegen den Zulieferer, Hersteller oder Lieferanten bzw. seiner Vertriebsfirma zustehen. Sofern der Zulieferer, Hersteller oder Lieferant bzw. seine Vertriebsfirma die Gewährleistung verweigert oder für den Auftraggeber unzumutbar verzögert oder aus anderen Gründen zur Gewährleistung nicht in der Lage ist, richten sich die Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers nach Maßgabe der Gewährleistungsbestimmungen des allgemeinen und des speziellen Teiles. Der Auftraggeber verpflichtet sich die Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Zulieferer ernsthaft und ordentlich zu verfolgen.

Leistungen von datenwerk, die vom Auftraggeber angefordert werden und keine gewährleistungspflichtigen Mängel betreffen, können von datenwerk zum jeweils gültigen Stundensatz gesondert in Rechnung gestellt werden.

Sollte im speziellen Teil nichts abweichendes geregelt sein, verjähren Gewährleistungsansprüche mit Ablauf von 6 Monaten ab der Leistungserbringung. Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist können Mängel jeder Art nicht mehr geltend gemacht werden.

## 12. HÖHERE GEWALT

Ereignisse höherer Gewalt, die datenwerk die Leistung wesentlich erschweren, berechtigen diese, die Erfüllung ihrer Verpflichtung um die Dauer der Behinderung hinauszuschieben. Der höheren Gewalt werden Streik, Aussperrung, Stromausfall und ähnliche Umstände gleichgestellt.

datenwerk ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn die Lieferung durch höhere Gewalt, unmöglich wird. In diesem Fall ist datenwerk verpflichtet, eine empfangene Anzahlung unverzinst an den Auftraggeber zurückzuzahlen.

## 13. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Die Verrechnung erfolgt zu den jeweils gültigen Stundensätzen von datenwerk nach tatsächlichem Aufwand, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

- Ist eine Vergütung zum Festpreis vereinbart, hat datenwerk Anspruch auf eine Vorauszahlung und auf angemessene Teilzahlungen.

Alle Rechnungen sind zahlbar 14 Tage nach Rechnungsdatum netto Kassa, ohne Abzug. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in der Höhe von 4% über dem Basiszinssatz der Österreichischen Nationalbank p.a. verrechnet, die sofort fällig sind.

Alle Preise verstehen sich in EURO exklusive Umsatzsteuer. Die Umsatzsteuer wird gesondert in Rechnung gestellt.

Wegzeiten werden zu den jeweils gültigen Stundensätzen von datenwerk verrechnet, Reisekosten nach tatsächlichem Aufwand.

Soweit nicht anders vereinbart, werden periodische Entgelte monatlich im vorhinein in Rechnung gestellt. Bei Teilzahlungsvereinbarungen tritt bei Nichteinhaltung von 2 Raten Terminverlust ein.

## 14. PREISANPASSUNG

Eine Anpassung der Preise kann seitens datenwerk mit schriftlicher Vorankündigung unter folgenden Voraussetzungen einseitig vorgenommen werden:

- Erhöhung des für datenwerk verbindlichen Kollektivvertrages.
- Die Preisgestaltung von Mietgeräten für Hardwareausstattung und Software unterliegt - insbesondere für die Wartung- nicht dem Einflussbereich von datenwerk. Daher bewirken eventuell daraus resultierende Kostensteigerungen Dritter eine entsprechende Korrektur.
- Zusätzliche Maßnahmen zur Erfüllung neuer oder geänderter gesetzlicher Durchführungsbestimmungen bzw. künftiger verbindlicher Ö-Normen, Ö-Normen EN und EU-Normen.
- wenn es zwischen dem Vertragsabschluss zwischen datenwerk und Auftraggeber und der Bestellung von datenwerk beim Lieferanten zu Kursdifferenzen oder Preisänderungen im Ausmaß von mind. 5% kommt und dadurch datenwerk ihre Preise neu kalkulieren muss.

Die Änderung tritt am ersten Tag der neuen Verrechnungsperiode in Kraft, die auf das in der Vorankündigung angeführte Wirksamkeitsdatum folgt.

## 15. AUFRECHNUNG, ZURÜCKBEHALTUNG

Der Auftraggeber ist - ausgenommen bei Vorliegen einer rechtskräftigen gerichtlichen Entscheidung - nicht berechtigt, eine Aufrechnung gegen bestehende oder behauptete Gegenforderungen vorzunehmen bzw. Zahlungen, aus welchem Grund auch immer, insbesondere wegen behaupteter Garantie- oder Gewährleistungsansprüche oder wegen nicht vollständiger Lieferung zurückzuhalten.

## 16. ABWERBUNG

Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen

Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung von Mitarbeitern des Vertragspartners, die an der Realisierung der vertraglichen Leistungen mitgearbeitet haben, während der Dauer dieses Vertrages und 1 Jahr danach unterlassen. Der dagegen verstoßende Vertragspartner ist verpflichtet, eine Pönale in Höhe von 100.000 € an den Vertragspartner zu zahlen.

## 17. SONSTIGES

Eine allfällige Vergebührung dieses Vertrages geht zu Lasten des Auftraggebers.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ungültig oder unwirksam sein, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Vertragsbestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung tritt jene Bestimmung, die der ungültigen Bestimmung im wirtschaftlichen Ergebnis entspricht oder ihr zumindest am nächsten kommt. Jede Abweichung oder Ergänzung dieser Vertragsbedingungen bedarf der Schriftform. Eine Anfechtung des Vertrages wegen Verletzung über die Hälfte des wahren Wertes wird hiermit ausgeschlossen. Ist der Vertragspartner ein Konsument i.S.d. Konsumentenschutzgesetzes, so gehen abweichende Regelungen desselben diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Als ausschließlicher Gerichtsstand wird Wien vereinbart. Es gilt österreichisches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechtes ist ausgeschlossen.

## **SPEZIELLER TEIL**

### **I. Verkauf und Lieferung von Hardware und Überlassung von Standardsoftware**

#### 1. LEISTUNGSGEGENSTAND

datenwerk verpflichtet sich zur Lieferung und Leistung im Zusammenhang mit der Überlassung von Standardsoftware und dem Verkauf und der Lieferung von Datenverarbeitungsgeräten und Datenverarbeitungsanlagen sowie den entsprechenden Ersatzteilen (Hardware) im vertraglich festgelegten Umfang.

Die Software wird auf einem für das entsprechende Rechnersystem geeigneten Datenträger in maschinenlesbarer Form als Objektcode geliefert.

Im Lieferumfang sind die technische Produktbeschreibung, eine Bedienungsanleitung und eventuell allgemeine Informationen (z.B. für die Installation) enthalten. Die Unterlagen werden in gedruckter Form in deutscher Sprache oder in der Sprache des Hauptlizenzgebers geliefert.

Der Quellcode (Sourcecode) verbleibt ausschließlich bei datenwerk.

#### 2. TRANSPORT, GEFAHRENÜBERGANG, LAGERUNG

Der Transport erfolgt grundsätzlich auf Gefahr und Rechnung des Auftraggebers. Der Übergang von Gefahr und Zufall erfolgt mit Abgang der Lieferung ab La-

ger datenwerk auch dann, wenn der Transport durch datenwerk durchgeführt oder organisiert wird.

Wenn der Auftraggeber die Übernahme des Kaufgegenstandes verweigert oder diesen trotz schriftlicher Verständigung nicht binnen acht Tagen abholt, kann datenwerk die Lagerung auf Kosten des Auftraggebers vornehmen, wodurch die Lieferung als erbracht gilt.

#### 3. IMPLEMENTIERUNG UND EINWEISUNG

Die Implementierung von Software und die Einweisung von datenwerk dafür bestimmten Personen erfolgt nur aufgrund besonderer Vereinbarungen, ansonsten wird sie vom Auftraggeber in eigener Verantwortung durchgeführt.

#### 4. INSTALLATION

Die Installation der Geräte erfolgt durch den Auftraggeber selbst. Sollte auf Wunsch des Auftraggebers die Installation durch datenwerk durchgeführt werden, so sind diese Arbeiten nach tatsächlichem Aufwand gesondert zu verrechnen.

#### 5. VORZEITIGE AUFLÖSUNG

Im Falle einer vorzeitigen Auflösung sind die gelieferten Produkte zurückzustellen und ist der Auftraggeber verpflichtet, für die eingetretene Wertminderung sowie für Aufwendungen bereits erbrachter Leistungen und sonstiger Schäden Ersatz zu leisten. datenwerk kann eine Stornogebühr von 10 % des Verkaufspreises verrechnen.

#### 6. GEWÄHRLEISTUNG

Der Auftraggeber hat für die Erfüllung der technischen Rahmenbedingungen Sorge zu tragen. Für diesen Fall wird die Gewährleistung und die Haftung ausdrücklich ausgeschlossen.

Die den Geräten beiliegenden Gewährleistungs- oder Garantieerklärungen des jeweiligen Lieferanten, Herstellers bzw. seiner Vertriebsfirma werden integrierender Vertragsbestandteil. Sollten keine Gewährleistungs- oder Garantieerklärungen beiliegen, muss der Auftraggeber dies umgehend datenwerk melden, die ihm die entsprechenden Gewährleistungs- oder Garantieerklärungen zukommen lassen wird.

Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Gewährleistung durch den Auftraggeber ist, dass keine Eingriffe durch ihn oder durch vom Hersteller nicht autorisierte Dritte vorgenommen werden, dass Bedienungsanleitungen befolgt werden und dass keine fremden Produkte (Hardware oder Software) ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung von datenwerk an den Vertragsgegenstand angeschlossen werden. Die Gewährleistung entfällt darüberhinaus im Falle unsachgemäßer Handhabung, Verwendung ungeeigneter Betriebsmaterialien (Datenträger), eines anderen als des vereinbarten systemgemäßen Umfeldes sowie bei Nichteinhal-

tung der empfohlenen Installations-, Lager- oder Einsatzbedingungen.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, den Vertragsgegenstand unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und allfällige sichtbare Mängel sofort schriftlich zu rügen. Die Funktionen der Geräte sind in den dem Auftraggeber zur Kenntnis gebrachten Benutzerhandbüchern der Hersteller festgehalten. datenwerk übernimmt für darüber hinausgehende Verwendungsmöglichkeiten keine Gewähr.

Die Haftung von datenwerk nach dem Produkthaftungsgesetz wird durch die vorgenannten Bestimmungen nicht eingeschränkt. Sofern es sich jedoch beim Kaufgegenstand um von datenwerk importierte Produkte handelt, wird die Produkthaftung für Sachschäden ausgeschlossen.

Die Gewährleistung für Hardware umfasst ausnahmslos nach Wahl von datenwerk die Verbesserung oder den Austausch des Kaufgegenstandes bzw. die Minderung oder die Rückgabe des Kaufpreises.

datenwerk gewährleistet, dass die Software die in der dazugehörigen Dokumentation beschriebenen Funktionen erfüllt, sofern die Software auf dem im Vertrag beschriebenen Betriebssystem genutzt wird.

Voraussetzung für die Fehlerbeseitigung ist, dass

- der Fehler vom Kunden ausreichend beschrieben wird und für datenwerk bestimmbar und reproduzierbar ist
- der festgestellte Fehler mit einer Fehlermeldung in der vereinbarten Form gemeldet wurde
- erforderliche Unterlagen für die Fehlerbeseitigung von datenwerk zur Einsicht zur Verfügung gestellt werden
- die Software unter den bestimmungsgemäßen Betriebsbedingungen entsprechend der Dokumentation betrieben wird.

Bei einem Mangel der Dokumentation stellt datenwerk dem Auftraggeber einen mangelfreien Ersatz zur Verfügung.

Weist die Software einen Mangel auf, kann der Auftraggeber Nachbesserung von datenwerk verlangen. Hat der Auftraggeber von datenwerk nach einer ersten Aufforderung ergebnislos eine angemessene Nachfrist gesetzt oder schlagen zwei Nachbesserungsversuche, Ersatzlieferungen oder Ersatzleistungen wegen des selben Mangels fehl, bleibt dem Auftraggeber das Recht vorbehalten, Herabsetzung der Vergütung oder, im Falle eines wesentlichen Mangels, Rückgängigmachung des Vertrags zu verlangen. Darüber hinausgehende Ansprüche (z.B. Irrtum u.ä.) können nicht geltend gemacht werden.

Die Gewährleistungsfrist bestimmt sich - ebenso wie die Gewährleistungsfrist für Ersatzteile - nach den Gewährleistungsfristen des Herstellers, ansonsten endet sie

nach 6 Monaten ab Lieferung bzw. Ablieferung der Dokumentation.

## 7. EIGENTUMSVORBEHALT

Alle Lieferungen und Leistungen bleiben Eigentum von datenwerk bis zur vollständigen Erfüllung sämtlicher gegen den Auftraggeber bestehenden Forderungen. Der Eigentumsvorbehalt erstreckt sich auch auf eine etwaige Ersatzlieferung. Der Auftraggeber darf die Vorbehaltsgüter an Dritte nicht veräußern, verpfänden oder zur Sicherung übereignen.

Wenn Vorbehaltsgüter von Dritten in Anspruch genommen werden, wird der Auftraggeber die Dritten auf den Eigentumsvorbehalt von datenwerk hinweisen und diese sofort verständigen.

## **II. Analyse- und Beratungsleistungen**

### 1. LEISTUNGSGEGENSTAND

datenwerk verpflichtet sich zur Erbringung von Analyse- bzw. Beratungsleistungen entsprechend ihrem Angebot bzw. Vertrag.

### 2. MITWIRKUNGSPFLICHT DES AUFTRAGGEBERS

Bei jedem Projekt ist die aktive Mitwirkung des Auftraggebers notwendig. Der Auftraggeber hat eine Kontaktperson (Projektauftraggeber) zu nominieren, die auch die notwendigen Kompetenzen zur Koordination und zum Treffen der notwendigen Entscheidungen hat, und als einzige Fehlermeldungen abgibt. Gegenüber datenwerk ist diese Kontaktperson der einzig verantwortliche Ansprechpartner. Die Kontaktperson darf andere Ansprechpartner nominieren und Aufgaben delegieren, bleibt aber gegenüber datenwerk einzige verantwortliche Ansprechperson.

Der Auftraggeber hat sich bei Auftreten eines Fehlers, von dem der Auftraggeber annimmt, er sei durch ein Programm, für das Programmunterstützung vereinbart wurde, verursacht worden, an die von datenwerk bestimmte Unterstützungsstelle zu wenden und die vorgeschlagenen Maßnahmen zur Fehlerbestimmung und -beseitigung zu ergreifen.

Von allen an datenwerk übergebenen Unterlagen und Datenträgern behält der Auftraggeber Kopien, auf die datenwerk jederzeit unentgeltlich zugreifen kann. Zwei Wochen nach Erbringung der Leistungen ist datenwerk berechtigt, die vom Auftraggeber erhaltenen Unterlagen zu vernichten.

### 3. NUTZUNGSRECHTE

Sollten die von datenwerk erbrachten Leistungen rechtlich, insbesondere urheberrechtlich, geschützt sein, erhält der Auftraggeber daran ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, zeitlich unbegrenztes und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht für eigene, interne Zwecke. Sämtliche sonstige Rechte verbleiben bei datenwerk.

#### 4. GEWÄHRLEISTUNG

datenwerk leistet Gewähr für die ordnungsgemäße Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistungen, nicht jedoch für die Weiterverarbeitung und Verwendung der Ergebnisse durch den Auftraggeber oder für einen bestimmten Erfolg. Fehler auf Grund von unzureichenden oder untauglichen Unterlagen des Auftraggebers entbinden datenwerk von ihrer Gewährleistungspflicht auch, wenn sie nicht warnt. Mängel sind unverzüglich zu rügen, eine mangelhafte Leistung führt nach Wahl von datenwerk zur Verbesserung oder, sollte dies nicht möglich bzw. für datenwerk unwirtschaftlich sein, zur Preisminderung oder Wandlung des Vertrages.

### **III. Softwareentwicklung**

#### 1. LEISTUNGSGEGENSTAND

datenwerk verpflichtet sich zur Erbringung von Leistungen in Zusammenhang mit Softwareentwicklung. Die Leistungen können von Analyse, Erstellung eines Pflichtenheftes bis zur vollständigen Programmentwicklung reichen. Der konkrete Leistungsumfang ist im Angebot bzw. im Vertrag festgelegt. Generell ist folgende Phasengliederung einem Entwicklungsauftrag zugrunde gelegt:

- Projektvorbereitung
- Grobanalyse
- Feinanalyse
- Technisches Design
- Programmentwicklung
- Funktionstest
- Installation und Inbetriebnahme
- phasenübergreifende Tätigkeiten: Projektmanagement

Die konkrete im Projekt anzuwendende Phasengliederung sowie die Endprodukte jeder Phase sind zu vereinbaren.

Der Quellcode (Sourcecode) wird nur dann dem Auftraggeber überlassen, wenn dies ausdrücklich im Vertrag vereinbart ist.

Der Punkt II. Analyse- und Beratungsleistungen ist integraler Bestandteil des Punktes III. Softwareentwicklung.

#### 2. MITWIRKUNGSPFLICHT DES AUFTRAGGEBERS

Wenn vertraglich festgelegt, muss der Auftraggeber gemeinsam mit datenwerk die konkrete Projektorganisation (Lenkungsausschuss,.. etc.) festlegen. Diese ist im Projekt-Qualitätsplan festzuhalten. Es ist jedenfalls ein gemeinsames Gremium zur begleitenden Kontrolle des Projektes einzurichten und die Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und datenwerk festzulegen (Verantwortungsbereiche, Vorgangsweise bei Projektänderungen,..).

Die Ausarbeitung individueller Organisationskonzepte und Programme erfolgt nach Art und Umfang der vom

Auftraggeber rechtzeitig und vollständig zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxisgerechte Testdaten sowie Testmöglichkeiten in ausreichendem Ausmaß, die der Auftraggeber rechtzeitig, in der Betriebszeit von datenwerk auf seine Kosten zur Verfügung stellt.

Insbesondere der Verzug des Auftraggebers bei der Mitarbeit an der Programmerstellung, sei es bei Bereitstellung von Unterlagen, bei Bereitstellung von Testmöglichkeiten, bei Prüfung und Abnahme von Grob- und Detailkonzepten etc. entbindet datenwerk von der Verantwortung für daraus resultierende Terminverzögerungen. Dies gilt auch für nachträglich geänderte Angaben, Anforderungen oder Unterlagen.

#### 3. ABNAHME

datenwerk kann Teillieferungen oder Teilleistungen zur Abnahme vorlegen (Teilabnahmen). Hierzu gehören: Ergebnisse in sich abgeschlossener Phasen zur Erfüllung der spezifizierten Lieferungen oder Leistungen, in sich abgeschlossene und somit funktionsfähige Teile, in sich abgeschlossene Dokumente oder Teile von Dokumenten.

Der Auftraggeber wird jede Abnahme (auch Teilabnahme) der von datenwerk erbrachten Lieferungen oder Leistungen unverzüglich durchführen. datenwerk ist berechtigt, an jeder Abnahme teilzunehmen.

Die Abnahme von Software, erfolgt durch eine Funktionsprüfung. Die Funktionsprüfung ist erfolgreich durchgeführt, wenn die zu diesem Zweck vereinbarten oder in Ermangelung einer solchen Vereinbarung durch datenwerk nach billigem Ermessen festgelegten Testverfahren keinen wesentlichen Mangel an den Lieferungen oder Leistungen ergeben.

Erfolgt keine Abnahme durch eine Funktionsprüfung beträgt die Abnahmefrist längstens 30 Kalendertage und beginnt, sobald datenwerk die geschuldete Lieferung oder Leistung dem Auftraggeber zur Abnahme (oder Teilabnahme) bereitstellt. Falls der Auftraggeber innerhalb der Abnahmefrist schriftlich keine wesentlichen Mängel gerügt hat, gilt die Lieferung oder Leistung als abgenommen. Sobald der Auftraggeber die Lieferungen oder Leistungen in irgendeiner Weise produktiv einsetzt, gelten diese ebenfalls als abgenommen.

Wird vom Auftraggeber bereits auf der zum Test zur Verfügung gestellten Anlage im Echtbetrieb gearbeitet, so liegt die gesamte Verantwortung diesbezüglich – insbesondere für die Sicherung der Echtdaten – ausschließlich beim Auftraggeber.

Werden im Zuge der Abnahme vom Auftraggeber unberechtigterweise Mängel behauptet, so können daraus entstehende Aufwände von datenwerk dem Auftraggeber zusätzlich zum vereinbarten Entgelt in Rechnung gestellt werden.

#### 4. GEWÄHRLEISTUNG

datenwerk übernimmt für die Voranalyse die Gewähr, dass sie aktuellem Wissensstand in der Softwareentwicklung entsprechend erstellt wurde, für alle folgenden Phasen, dass auf Grund und entsprechend der Ergebnisse der vorhergegangenen Phase und der datenwerk zur Verfügung stehenden Informationen ein konsistentes und vollständiges (Zwischen)Produkt entsteht bzw. für das fertige System, dass die Ergebnisse der fachlichen Analyse unter Berücksichtigung der definierten Benutzerschnittstelle und allfälliger technischer Festlegungen (welches Zielsystem) in ein fertiges Programmsystem umgesetzt werden.

datenwerk übernimmt die Gewähr dafür, dass der Vertragsgegenstand bei Lieferung nicht mit Fehlern behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem nach den Rahmenbedingungen vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder wesentlich mindern.

datenwerk verpflichtet sich für die Dauer von 6 Monaten ab Lieferung des Vertragsgegenstandes bei auftretenden Fehlern, sofern sie reproduzierbar sind, von datenwerk zu vertreten sind und vom Auftraggeber unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden, nach seiner Wahl die Fehlerbehebung innerhalb eines angemessenen Zeitraumes durchzuführen, oder eine entsprechende Preisminderung durchzuführen.

Die an den Auftraggeber ausgelieferten Programme werden sorgfältig getestet und für die Nutzung dokumentiert. Die Programme können jedoch nicht für jede Anwendung oder Kombination getestet werden. datenwerk übernimmt deshalb keine Gewähr, dass die Programmfunktionen allen Anforderungen des Benutzers genügen oder in der von ihm getroffenen Auswahl zusammenarbeiten. Ebenso kann keine Gewähr übernommen werden, dass die Programme ununterbrochen und fehlerfrei laufen.

datenwerk übernimmt insbesondere keine Gewähr:

- wenn auf Grund unvollständiger, fehlerhafter oder nicht rechtzeitig gelieferter Informationen durch den Auftraggeber das fertige System (bzw. ein Zwischenprodukt) nicht den tatsächlichen Anforderungen des Auftraggebers entspricht.
- für Änderungen der erforderlichen Hard- und Softwarekonfiguration nach Feststellung der Ordnungsmäßigkeit des Ablaufes gemäß Angebot/Vertrag (Funktionstest). datenwerk ist nicht verpflichtet, Dokumentation oder Hilfe bereitzustellen, die den Betrieb der Software in einer vom Auftraggeber geänderten Systemumgebung sicherstellen.
- für Auswirkungen allfälliger Software-Release Wechsel oder neuer Hardwareeinrichtungen auf die Lauffähigkeit der Programme
- für Schäden, Fehler oder Störungen, die auf unsachgemäße Bedienung, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel, Datenträger, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichung von Installations- und Lagerbedingungen) sowie

auf Transportschäden zurückzuführen sind, sofern dies nicht von datenwerk selbst verschuldet wurde.

- für die Funktionsfähigkeit des Systems, wenn der Auftraggeber auf eigene Verantwortung unter Zuhilfenahme von nicht von datenwerk beigestellten oder autorisierten Programmen, Daten in das System einspielt.
- für Programme, die durch den Auftraggeber bzw. Dritte nachträglich verändert wurden.
- wenn der Auftraggeber einen Mangel nicht unverzüglich nach Erkennbarkeit schriftlich bei datenwerk rügt.

#### **IV. ASP-Dienstleistungen**

##### 1. LEISTUNGSGEGENSTAND

Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung von Application Service Providing (ASP) - Diensten durch datenwerk. Unter ASP-Services werden grundsätzlich folgende Leistungen - im jeweils vertraglich vereinbarten Umfang - verstanden:

- Zurverfügungstellung der vereinbarten Software
- Erbringung von Rechenzentrumsdienstleistungen im Umfang der vereinbarten Zurverfügungstellung der Software
- Virenschutz, Updates, Datensicherung

Der Punkt V. Rechenzentrums- und Netzwerkleistungen ist integraler Bestandteil des Punktes IV. ASP-Dienstleistungen.

##### 2. MITWIRKUNGSPFLICHT DES AUFTRAGGEBERS

Von allen datenwerk übergebenen Unterlagen und Datenträgern behält der Auftraggeber Kopien, auf die datenwerk jederzeit unentgeltlich zugreifen kann. Nach Erbringung der Leistungen ist datenwerk berechtigt, die vom Auftraggeber erhaltenen Unterlagen zu vernichten.

Der Auftraggeber hat sich bei Auftreten eines Fehlers, von dem der Auftraggeber annimmt, er sei durch ein Programm, für das Programmunterstützung vereinbart wurde, verursacht worden, an die von datenwerk bestimmte Unterstützungsstelle zu wenden und die vorgeschlagenen Maßnahmen zur Fehlerbestimmung und -beseitigung zu ergreifen.

##### 3. NUTZUNG

Der Auftraggeber erhält das Recht, das ASP-Service während der Dauer der Vereinbarung im vereinbarten Ausmaß uneingeschränkt zu nutzen.

##### 4. SPEZIELLER DATENSCHUTZ

datenwerk wird durch Firewalls die Daten des Auftraggebers für unberechtigte Dritte unzugänglich machen. Mitarbeiter von datenwerk, die durch ihre Tätigkeit mit Daten des Auftraggebers in Berührung kommen, werden durch Geheimhaltungserklärungen verpflichtet, den Auftraggeber betreffende Daten geheimzuhalten.

## 5. BACKUPS, VIREN

Durch regelmäßige Datensicherungen der Daten bei datenwerk wird diese den Auftraggeber vor möglichem Datenverlust durch Störfälle im System bewahren. Die entsprechenden Datensicherungen werden 1 Monat von datenwerk aufbewahrt. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist verpflichtet sich datenwerk, die gespeicherten Daten zu löschen, es sei denn, der Auftraggeber gibt schriftlich Anweisung über Ankauf oder Lagerung der Sicherungskopien zu den bei datenwerk gültigen Sätzen.

datenwerk und Auftraggeber verpflichten sich weiters durch ständige Virenüberprüfungen ihrer EDV-Systeme mit den neuesten Virenprogrammen die Daten des Vertragspartners zu schützen.

## 6. GEWÄHRLEISTUNG

Bei Störfällen und Beanstandungen muss der Auftraggeber datenwerk unverzüglich, schriftlich – und vorab telefonisch – über die näheren Umstände und möglichen Ursachen des Störfalles informieren und sie nach Möglichkeit bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen.

datenwerk ist zur Fehlerbeseitigung verpflichtet, soweit die Mängel fristgerecht geltend gemacht worden sind, reproduzierbar sind und sie diese nachweislich zu vertreten hat.

Die Pflicht zur Nachbesserung entfällt, wenn der Auftraggeber in Leistungen von datenwerk eingegriffen hat. Im Falle einer Beanstandung von Mängeln muss der Auftraggeber datenwerk Gelegenheit geben, die Ursachen der Beanstandungen zu untersuchen. Für einen unterbrechungs- und fehlerfreien Betrieb von Hardware, Software und anderen Produkten sowie die störungsfreie Erbringung der Dienstleistungen und das Aufspüren oder Beheben sämtlicher Defekte übernimmt datenwerk keine Gewährleistung.

Soweit Mängel, die datenwerk zu vertreten hat von ihr nicht nachgebessert werden können, hat der Auftraggeber das Recht zur Minderung oder Wandlung.

## 7. PFLICHTEN BEI BEENDIGUNG DES VERTRAGSVERHÄLTNISES

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, aus welchem Grund auch immer, verpflichtet sich datenwerk sämtliche Daten des Auftraggebers zu löschen oder diesen auf Wunsch, zu den bei datenwerk gültigen Sätzen, auszuhändigen. Daten, die vom Auftraggeber nicht innerhalb von 1 Monat nach Vertragsauflösung zurückgefordert werden, werden von datenwerk gelöscht.

## **V. Rechenzentrums- und Netzwerkleistungen**

### 1. LEISTUNGSGEGENSTAND

Unter Rechenzentrums- und Netzwerkleistungen wer-

den grundsätzlich folgende Leistungen - im jeweils vertraglich vereinbarten Umfang - verstanden:

- Erbringung von Rechenzentrumsdienstleistungen aller Art
- der Betrieb von Computer-Netzwerken aller Art
- Recovery-Service (Dienstleistungen als Ausfallsrechenzentrum)

### 2. TELEFONISCHER SUPPORT

Bei Bedarf kann im abzuschließenden Vertrag zusätzlich ein telefonischer Support vereinbart werden.

### 3. ANTWORTZEITEN, SYSTEMVERFÜGBARKEIT

datenwerk ist bemüht, die Qualität der vereinbarten Leistungen möglichst hoch zu halten. Verbindliche Zusagen betreffend Antwortzeiten oder Systemverfügbarkeit können jedoch Auswirkungen auf die einzusetzenden Ressourcen sowie die nötigen technischen und personellen Vorkehrungen haben und bedürfen daher gesonderter Vereinbarung. Durch außerhalb des zentralen Bereiches liegende Umstände oder durch Dritte verursachte Verlängerungen der Antwortzeiten oder Systemausfälle sind in keinem Fall von datenwerk zu vertreten.

datenwerk behält sich vor, das System bei notwendigen Wartungsarbeiten kurzfristig herunterzufahren. In diesem Fall wird der Auftraggeber frühestmöglich vor dem Herunterfahren informiert, bei Gefahr im Verzug kann ein Herunterfahren auch ohne Verständigung des Auftraggebers erfolgen, er wird jedoch schnellstmöglich von datenwerk über Gründe und Dauer des Systemausfalles informiert.

Im Falle von Störungen (z.B. deutliche Verlängerung der Antwortzeiten oder Systemausfälle) hat der Auftraggeber dies unverzüglich schriftlich datenwerk mitzuteilen und dabei die aufgetretene Störung möglichst genau zu beschreiben. datenwerk wird am Tag des Eingangs der Störungsmeldung, spätestens jedoch am folgenden Arbeitstag mit den Instandsetzungsarbeiten beginnen und diese zügig fortsetzen, um einen zufriedenstellenden Betrieb sicherzustellen. Nicht unter diese Instandsetzungsarbeiten fallen Störungen, die durch eine nicht ordnungsmäßige Benutzung der Hardware (z.B. Nichtbeachtung des betreffenden Benutzerhandbuchs), Änderungen der Hardware durch den Auftraggeber oder von diesem eingeschaltete Dritte oder durch sonstige vom Auftraggeber oder sonstigen Dritten zu vertretende Umstände verursacht werden.

### 4. NUTZUNGSRECHTE

Soweit die Zurverfügungstellung von Software durch datenwerk vereinbart wird, erhält der Auftraggeber an der Software ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht auf den im Vertrag beschriebenen Betriebssystemen zum eigenen, internen und im Rahmen der Rechenzentrumsdienstleistung vereinbarten Gebrauches.

Alle Urheber- und Nutzungsrechte verbleiben bei datenwerk bzw. beim jeweiligen Hersteller, eine Nutzung durch Dritte oder Weitergabe an Dritte ist nicht zulässig.

Vom Auftraggeber beigestellte Software muss von datenwerk getestet und zum Einsatz in seinem Rechenzentrum freigegeben werden. Hat datenwerk begründete Bedenken gegen die Software, hat sie das Recht, Verbesserung zu verlangen. Wird diese vom Auftraggeber nicht durchgeführt, so hat datenwerk das Recht, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären und den Ersatz der bereits geleisteten Aufwendungen zu fordern. Diese Leistungen werden von datenwerk nach ihren gültigen Stundensätzen gegenüber dem Auftraggeber abgerechnet.

#### 5. DATENUMGANG (RECHENZENTRUMSBETRIEB)

Das Verfügungsrecht über Daten liegt grundsätzlich beim Auftraggeber. Die Übertragung von Nutzungsrechten an bestimmten Daten muss durch schriftliche Vereinbarung an datenwerk erfolgen. Diesbezüglich ist der Auftraggeber berechtigt, sofern im Einzelfall nicht gegenteiliges vereinbart wurde, durch jederzeitigen Widerruf eine weitere Verwendung der Daten zu verhindern.

Die Aufbewahrungspflicht von datenwerk für Originalbelege und sonstige Unterlagen dauert 60 Tage nach Abschluss der Arbeiten, für gespeicherte Daten 60 Tage nach Vertragsende, falls vom Auftraggeber keine schriftliche Anweisung über Ankauf, Rücksendung oder Lagerung zu den bei datenwerk gültigen Sätzen erfolgt. Sicherungskopien der Datenbestände werden entsprechend dem technischen Sicherheitskonzept erstellt.

#### 6. DATENSCHUTZ, DATENSICHERHEIT

Benützung, Ermittlung, Verarbeitung, Übermittlung und Löschung der Daten werden nur für die vereinbarten Projektaufgaben bzw. auf Grund eines schriftlichen Auftrages des Auftraggebers bzw. des Dateneigentümers durchgeführt.

datenwerk wird alle zur Sicherheit der Daten in ihrem Betriebsbereich notwendigen Vorkehrungen treffen. Da datenwerk während der Datennutzung keine Kontrolle über die Benützung der Datenverarbeitungsanlage, der Datenstation, der Modems und Postleitungen des Auftraggebers hat, kann sie aus diesen spezifizierten Gründen keine Gewähr für die Richtigkeit der einzelnen Ergebnisse und für die Sicherheit der Auftraggeberdaten übernehmen.

#### 7. GEWÄHRLEISTUNG

datenwerk wird die übernommenen Lieferungen und Leistungen entsprechend den vertraglichen Regelungen und unter Berücksichtigung des allgemeinen Stands der Technik durchführen.

Weist eine Lieferung oder Leistung von datenwerk einen Mangel auf, umfasst die Gewährleistung nach Wahl von datenwerk Nachbesserung, Ersatzlieferung, Ersatzleistung oder Preisminderung. Hat der Auftraggeber datenwerk nach einer ersten Aufforderung ergebnislos eine angemessene Nachfrist gesetzt oder schlagen zwei Nachbesserungsversuche, Ersatzlieferungen oder Ersatzleistungen wegen desselben Mangels fehl, bleibt dem Auftraggeber das Recht vorbehalten, Herabsetzung der Vergütung oder im Falle wesentlicher Mängel die Rückgängigmachung des Vertrages zu verlangen. Darüber hinausgehende Ansprüche (z.B. jene aus Irrtum und ähnliches) können nicht geltend gemacht werden.

Mängelrügen sind mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome schriftlich und, soweit möglich, unter Übergabe anzufertigender schriftlicher Aufzeichnungen, Hardkopien oder sonstiger die Mängel veranschaulichender Unterlagen zu vermitteln.

Ansprüche des Auftraggebers auf Nachbesserung und Gewährleistung entfallen insbesondere:

- Wenn der Auftraggeber einen Mangel nicht unverzüglich nach Erkennbarkeit schriftlich bei datenwerk rügt.
- Wenn ein Mangel auf fehlerhaften oder unvollständigen Angaben oder mangelhafter Mitwirkung des Auftraggebers beruht.
- Für Schäden, Fehler oder Störungen, die auf unsachgemäße Bedienung zurückzuführen sind, sofern diese nicht datenwerk selbst zuzurechnen ist.
- Für Programme, die durch den Auftraggeber bzw. Dritte nachträglich verändert wurden.

Beseitigt datenwerk auf Wunsch des Auftraggebers einen solchen Mangel, kann sie hierfür eine angemessene Vergütung verlangen.

Besondere Gewährleistungsbestimmungen für Rechenzentrumsleistungen:

Beanstandungen sind vom Auftraggeber unverzüglich innerhalb der folgenden Fristen schriftlich mitzuteilen:

- bei täglichen Arbeiten und solchen, die innerhalb einer Woche und an verschiedenen Arbeitstagen durchgeführt werden, vor der nächsten Verarbeitung
- bei wöchentlichen oder dekadischen Arbeiten innerhalb von drei Arbeitstagen
- in anderen Fällen innerhalb von zehn Arbeitstagen.

Die Pflicht zur Nachbesserung entfällt, wenn der Auftraggeber in Leistungen von datenwerk eingegriffen hat. Im Falle einer Beanstandung von Mängeln muss der Auftraggeber datenwerk Gelegenheit geben, die Ursachen der Beanstandungen zu untersuchen. Ergibt die Untersuchung, dass der Fehler nicht durch datenwerk zu vertreten ist, sind die Kosten der Untersuchung vom Auftraggeber zu tragen.