

I. ALLGEMEINER TEIL

1. Geltungsbereich, Vertragsschluss

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge, Lieferungen und Leistungen, die im Rahmen der Geschäftsbeziehung zwischen der BI-Automation GmbH, Handelskai 92, Gate 1, 1. OG, Rivergate, 1200 Wien (nachfolgend „BI-Automation“) und dem Auftraggeber (nachfolgend: „Auftraggeber“) geschlossen werden, soweit der Auftraggeber kein Verbraucher ist.
- 1.2. Der Geltungsbereich dieser AGB erstreckt sich auch auf die vorvertragliche Beziehung zwischen den Vertragsparteien sowie auf nachträgliche Vertragsänderungen.
- 1.3. Der Vertrag kommt durch die Annahme eines Angebots mit Bindungswirkung der BI-Automation durch den Auftraggeber zustande, spätestens jedoch durch die widerspruchslose Annahme einer Leistung der BI-Automation.
- 1.4. Abweichende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsinhalt. Dies gilt insbesondere für Verweise auf die Einkaufsbedingungen des Auftraggebers in elektronischen Bestellungen. Soweit BI-Automation ohne Widerspruch mit Leistungsausführung beginnt, gilt dies nicht als Anerkennung solcher abweichenden Bestimmungen.

2. Allgemeine und besondere Bedingungen

- 2.1. Diese AGB bestehen aus einem ALLGEMEINEN TEIL und die BESONDEREN TEILE (I) – (IV). Der ALLGEMEINEN TEIL findet auf jeden Vertrag Anwendung und wird durch den/die für die jeweilige vertragliche Leistung einschlägigen BESONDEREN TEIL oder Teile ergänzt.

3. Vertragsgegenstand

- 3.1. Der Umfang der Lieferungen und Leistungen der BI-Automation bestimmt sich in ihrer Funktion und Leistung nach dem Vertrag sowie nach der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses ggf. bestehenden konkreten Leistungsbeschreibung. Für die Beschaffenheit von Standardsoftware und Softwarepflegeleistungen ist die Produktbeschreibung der Produktdokumentation ausschließlich maßgeblich.
- 3.2. Unterlagen und Angaben der BI-Automation, einschließlich Abbildungen und technische Angaben, sind nur verbindlich, sofern diese schriftlich als Vertragsbestandteil aufgeführt werden oder wenn auf diese Unterlagen ausdrücklich Bezug genommen wird.
- 3.3. Die Installation, Vorbereitung der Einsatzumgebung, Inbetriebnahme und Schulungsleistungen sind nicht Bestandteil der Lieferung von Software- und Support- und Softwarepflegeleistungen und erfordern ein hiervon unabhängiges gesondertes Angebot. Ebenso ist die Lieferung von Software sowie Support- und Softwarepflegeleistungen nicht Bestandteil von Beratungs- und sonstigen Dienst- bzw. Werkleistungen.

4. Rechte

- 4.1. Sämtliche Rechte an der Software und an den Leistungsergebnissen, insbesondere das Urheberrecht, Rechte an Erfindungen und technischen Schutzrechten, stehen im Verhältnis zum Auftraggeber, ausschließlich BI-Automation zu. Dies gilt unabhängig davon, ob solche Rechte nach Anweisung oder durch Mitarbeit des Auftraggebers entstanden sind. Mit der vollständigen Zahlung räumt BI-Automation dem Auftraggeber ein einfaches Nutzungsrecht auf unbeschränkte Zeit zu internen Zwecken ein.
- 4.2. Bei Standardsoftwareprodukten und Softwarepflegeleistungen ist der Nutzungsumfang ferner je nach Lizenzmodell des Produkts auf die vertraglich vereinbarte Anzahl Nutzer bzw. Computer beschränkt. Der Auftraggeber hat die nicht ausschließlichen Nutzungsrechte der Ziffer 2 des Besonderen Teils (I) und Ziffer 4.3 des Besonderen Teils (II).
- 4.3. Die Nutzung, Vervielfältigung, Verbreitung, Bearbeitung, Umarbeitung, andere Umgestaltung, öffentliche Wiedergabe und öffentliche Zugänglichmachung sowie die sonstige Verwertung von Leistungen der BI-Automation sind dem Auftraggeber nur im Rahmen der hierfür geltenden gesetzlichen Regelungen sowie der Bestimmungen des Besonderen Teils (I)- (IV) oder auf Grund gesonderter schriftlicher Vereinbarungen gestattet.
- 4.4. Der Auftraggeber darf für die vertraglichen Zwecke eine ausreichende Zahl an Sicherungskopien erstellen. Eine Sicherungskopie auf einem Datenträger ist als solche zu kennzeichnen.
- 4.5. Über Dritte zu erwerbende Produkte, auch wenn diese für die Nutzung der Software und/oder Arbeitsergebnisse geeignet oder erforderlich sind, fallen nicht unter diesen Vertrag.

5. Gefahrtragung; Untersuchungs- und Rügepflicht

- 5.1. Der Versand sämtlicher Materialien, Unterlagen und Software sowie die elektronische Übermittlung von Daten und Software von und zu BI-Automation erfolgt ausschließlich auf Gefahr des Auftraggebers.
- 5.2. Der Auftraggeber übernimmt in Bezug auf sämtliche Lieferungen und Leistungen der BI-Automation eine Untersuchungs- und Rügepflicht entsprechend § 377 ff. UGB. Für die Erklärung von Rügen ist die Textform ausreichend. Bei der Erklärung sind konkrete Problembeschreibungen anzugeben.

6. Vergütung, Vorbehalt, Rechnungsstellung, Aufrechnung

- 6.1. Die Vergütung richtet sich nach dem Vertrag. Alle Vergütungen verstehen sich ausschließlich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer und zuzüglich Versand- bzw. Reise- und Aufenthaltskosten sowie ggf. anfallender Verpflegungsmehraufwand bei der Erbringung von Dienst- und Werkleistungen. Bei der Lieferung von Software durch die abruffähige Bereitstellung im Internet trägt der Auftraggeber seine mit dem Abruf verbundenen Kosten. Reisezeiten, Reisekosten und Aufenthaltskosten werden nach Aufwand und in Abhängigkeit vom Dienstsitz des Mitarbeiters der BI-Automation berechnet. Reisezeiten und Kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Auftraggebers bzw. zwischen verschiedenen Einsatzorten des Auftraggebers.
- 6.2. BI-Automation kann, soweit nicht anderweitig ausdrücklich geregelt, die Vergütung bzw. Preise für zukünftig zu erbringenden Leistungen erhöhen, wenn
- a) der auf der Webseite von Eurostat veröffentlichte harmonisierte Verbraucherpreisindex für die EU („HVPI“, 2015 = 100) sich seit dem Angebot bzw. Vertragsschluss bzw. der letzter Anpassung erhöht hat. (Der Umfang der Erhöhung entspricht die Erhöhung des HVPI) oder,
 - b) sich die für die Preisberechnung maßgeblichen Kosten in unvorhersehbarer, von BI-Automation nicht veranlasster oder beeinflusster Weise erhöhen und
 - c) der Auftraggeber die Erhöhung trotz einer ihm mindestens 6 Wochen vor dem beabsichtigten Eintritt der Erhöhung zugangener schriftliche oder in Textform abgegebene Mitteilung nicht binnen 10 Werktagen ab Zugang schriftlich oder in Textform widersprochen hat und in der Mitteilung auf die Widerspruchsmöglichkeit hingewiesen wurde.
- 6.3 BI-Automation behält sich sämtliche Rechte an den Vertragsgegenständen bis zum vollständigen Ausgleich aller Forderungen aus dem einzelnen Vertrag vor.
- 6.4 Softwarelizenzen werden mit der Auslieferung in Rechnung gestellt.
- 6.5 Support- und Softwarepflegeleistungen werden jährlich zu Beginn des Kalenderjahres im Voraus berechnet; für die Initiallaufzeit erfolgt die Rechnungsstellung bei Vertragsschluss anteilig für das laufende Kalenderjahr. Dieses Vertragsjahr gilt auch für die nachfolgenden Produkte, die dem Pflegevertrag hinzugefügt werden. Werden Pflegeleistungen nicht mit der Softwarelieferung bestellt und möchte der Auftraggeber zu einem späteren Zeitpunkt als der Softwarevertragsschluss auf den aktuellen Softwarestand kommen, wird eine Nachzahlung bei Bestellung in Rechnung gestellt.
- 6.6 Die Abrechnung von Leistungen nach Aufwand („time & material“ Basis) erfolgt monatlich. Die Zeitaufstellungen („Time Sheets“) sind bei Zugang unverzüglich vom Auftraggeber auf Richtigkeit zu überprüfen. Erfolgt kein Widerspruch innerhalb von 14 Tagen nach Zugang, so gilt die Zeitaufstellung als anerkannt. Erfolgt die Übermittlung erstmalig bei Rechnungsstellung, so gilt 6.10. Ein Leistungstag entspricht acht Stunden. Mehrstunden werden anteilig entsprechend des konkret vereinbarten Tagessatzes verrechnet. Reise- und Wartezeiten gelten als Arbeitszeit.
- 6.7 Die Vergütung für Werkleistungen wird mit der Abnahme gemäß den Regelungen des Besonderen Teils (III) oder nach Abschluss bestimmter vereinbarten Projektmeilensteine fällig.
- 6.8 Schulungen und Workshops werden entweder tageweise pauschal oder tageweise je Teilnehmer berechnet. Die Gebühren werden dem Kunden nach Abschluss der Schulung bzw. des Workshops in Rechnung gestellt. 6.9 Rechnungen der BI-Automation sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum fällig. Skonto wird nicht gewährt. Es gelten die gesetzlichen Verzugsregelungen und Zinssätze.
- 6.10 Einwände gegen die Rechnungsstellung der BI-Automation sind innerhalb einer Ausschlussfrist von sechs Wochen nach Erhalt der Rechnung schriftlich geltend zu machen. Ansonsten gilt die Rechnung als anerkannt; Ansprüche aus ungerechtfertigter Bereicherung bleiben unberührt. BI-Automation wird den Auftraggebern in der Rechnung auf diese Rechtsfolge gesondert hinweisen.
- 6.11 Der Auftraggeber darf nur mit bzw. wegen Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind und im Falle des Zurückbehaltungsrechtes auf diesem Vertragsverhältnis beruhen.

7. Geheimhaltung und Datenschutz

7.1 Vertraulichkeit

Die Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, die ihnen bei der Durchführung des Vertrags bekannt werden, vertraulich zu behandeln und nur für vertraglich vereinbarte Zwecke zu verwenden. Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Bestimmung sind Informationen, Unterlagen, Angaben und Daten, die als solche bezeichnet sind oder ihrer Natur nach als vertraulich anzusehen sind.

7.2 Zugangsbeschränkung

Der Empfänger verpflichtet sich, nur solchen Mitarbeitenden Zugang zu vertraulichen Informationen der anderen Partei zu gewähren, die mit der Leistungserbringung betraut sind. Beide Parteien sind verpflichtet, auf Wunsch der jeweils anderen Partei ihre Mitarbeitenden eine entsprechende Verpflichtungserklärung unterschreiben zu lassen und der anderen Partei vorzulegen. Sämtliche Mitarbeitenden der BI-Automation GmbH sind bereits arbeitsvertraglich auf Geheimhaltung und das Datengeheimnis verpflichtet.

7.3 Schutzrechte

Die Parteien werden für vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei keine Schutzrechtsanmeldungen anstrengen.

7.4 Ausnahmen von der Vertraulichkeit

Diese Verpflichtung gilt nicht für vertrauliche Informationen, die (I) zum Zeitpunkt des Erhalts bereits öffentlich zugänglich waren, (II) anschließend ohne Verschulden des Empfängers öffentlich zugänglich werden, (III) durch Gesetz oder auf behördliche Anordnung veröffentlicht werden müssen, (IV) rechtmäßig von Dritten auf uneingeschränkter Basis entgegengenommen werden, (V) dem Empfänger bereits vor Erhalt bekannt waren oder (VI) unabhängig entwickelt wurden, ohne die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei zu benutzen.

7.5 Rückgabe und Vernichtung

Die Rechte und Pflichten dieser Ziffer werden von einer Beendigung des zugehörigen Einzelvertrages nicht berührt. Beide Parteien sind verpflichtet, vertrauliche Informationen der anderen Partei bei Beendigung des Vertrags nach deren Wahl zurückzugeben oder zu vernichten, soweit diese nicht ordnungsgemäß verbraucht worden sind.

7.6 Zugriff auf personenbezogene Daten und Verantwortlichkeit

Soweit im Rahmen der Vertragsdurchführung ein Zugriff auf personenbezogene Daten erfolgt, verpflichten sich beide Parteien, die jeweils anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO, EU 2016/679), das österreichische Datenschutzgesetz (DSG) sowie ggf. weitere nationale Datenschutzgesetze einzuhalten. Insbesondere werden die Parteien die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz der personenbezogenen Daten gemäß Art. 32 DSGVO treffen.

Sofern die BI-Automation GmbH im Auftrag des Auftraggebers personenbezogene Daten verarbeitet, schließen die Parteien vor Beginn der Verarbeitung einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO ab. Der Auftraggeber bleibt in diesem Fall Verantwortlicher im Sinne der DSGVO.

7.7 Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung und Freistellung

Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Auftraggeber selbst oder durch die BI-Automation GmbH personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er hierzu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist. Der Auftraggeber stellt die BI-Automation GmbH im Falle eines Verstoßes von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer rechtswidrigen Verarbeitung personenbezogener Daten resultieren.

Es wird klargestellt, dass der Auftraggeber sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne „Verantwortlicher“ im Sinne der DSGVO bleibt.

7.8 Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

Sofern die BI-Automation GmbH im Auftrag des Auftraggebers personenbezogene Daten verarbeitet, schließen die Parteien vor Beginn der Verarbeitung einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO ab. In diesem Vertrag werden insbesondere geregelt:

- der Gegenstand und die Dauer der Verarbeitung,
- die Art und der Zweck der Verarbeitung,
- die Art der personenbezogenen Daten und die Kategorien betroffener Personen,
- die Pflichten und Rechte des Auftraggebers als Verantwortlicher,
- die Verpflichtung der BI-Automation GmbH, personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers zu verarbeiten,
- die Sicherstellung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen zum Schutz der Daten,
- die Unterstützung des Auftraggebers bei der Wahrnehmung der Rechte betroffener Personen und bei der Einhaltung der Pflichten nach Art. 32 bis 36 DSGVO,
- die Regelungen zur Hinzuziehung von Unterauftragsverarbeitern,
- die Verpflichtung zur Rückgabe oder Löschung der personenbezogenen Daten nach Abschluss der Verarbeitung,
- die Möglichkeit und das Recht des Auftraggebers, die Einhaltung der getroffenen Maßnahmen zu kontrollieren.

Die BI-Automation GmbH verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der Weisungen des Auftraggebers und verpflichtet sich, alle gesetzlichen Anforderungen an einen Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO einzuhalten.

7.9 Internationale Datenübermittlung

Soweit im Rahmen der Vertragsdurchführung personenbezogene Daten in ein Drittland außerhalb der Europäischen Union (EU) oder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) übermittelt werden, stellt die BI-Automation GmbH sicher, dass die gesetzlichen Vorgaben der DSGVO eingehalten werden. Die Übermittlung erfolgt nur, wenn

- für das betreffende Drittland ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission gemäß Art. 45 DSGVO vorliegt,
- oder geeignete Garantien gemäß Art. 46 DSGVO (z. B. Abschluss von EU-Standardvertragsklauseln) bestehen,
- oder eine der Ausnahmen nach Art. 49 DSGVO greift.

Auf Anfrage stellt die BI-Automation GmbH dem Auftraggeber weitere Informationen zu den getroffenen Maßnahmen zur Verfügung.

7.10 Technische und organisatorische Maßnahmen zum Datenschutz

Die BI-Automation GmbH verpflichtet sich, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO zu treffen, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau für die verarbeiteten personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Zu diesen Maßnahmen gehören insbesondere:

- die Pseudonymisierung und Verschlüsselung personenbezogener Daten,
- die Fähigkeit, die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherzustellen,
- die Fähigkeit, die Verfügbarkeit personenbezogener Daten und den Zugang zu ihnen bei einem physischen oder technischen Zwischenfall rasch wiederherzustellen,
- Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.

Die konkreten Maßnahmen werden unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten, der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere der Risiken für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen festgelegt und regelmäßig überprüft und angepasst.

7.10.1 Verschlüsselung und Zugriffskontrolle

Die BI-Automation GmbH setzt geeignete Maßnahmen zur Verschlüsselung personenbezogener Daten sowohl bei der Übertragung als auch bei der Speicherung ein, um die Vertraulichkeit und Integrität der Daten zu gewährleisten. Der Zugriff auf personenbezogene Daten ist durch ein rollenbasiertes Berechtigungskonzept beschränkt und wird regelmäßig überprüft. Nur autorisierte Mitarbeitende, die diese Daten zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen, erhalten Zugriff. Alle Zugriffe werden protokolliert und regelmäßig auf Unregelmäßigkeiten kontrolliert.

7.10.2 Protokollierung und Überwachung der Zugriffe

Die BI-Automation GmbH verpflichtet sich, sämtliche Zugriffe auf personenbezogene Daten systematisch zu protokollieren. Die Protokollierung umfasst insbesondere:

- Zeitpunkt des Zugriffs,
- die zugreifende Person bzw. das verwendete Benutzerkonto,
- Art und Umfang des Zugriffs (z. B. Lesen, Ändern, Löschen),
- die betroffenen Datenkategorien.

Die Protokolldaten werden regelmäßig und anlassbezogen ausgewertet, um unberechtigte Zugriffe oder ungewöhnliche Zugriffsmuster frühzeitig zu erkennen. Bei Auffälligkeiten werden unverzüglich geeignete Maßnahmen zur Aufklärung und Abwehr ergriffen.

Die Protokolldaten werden vertraulich behandelt, vor unbefugtem Zugriff geschützt und nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gelöscht, sofern keine längere Speicherung zur Aufklärung von Sicherheitsvorfällen erforderlich ist.

7.10.3 Zwei-Faktor-Authentifizierung und weitere Sicherheitsmaßnahmen

Die BI-Automation GmbH setzt zur weiteren Erhöhung der Datensicherheit moderne Authentifizierungsverfahren ein. Hierzu gehört insbesondere die Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) für den Zugriff auf Systeme und Anwendungen, in denen personenbezogene Daten verarbeitet werden. Die Zwei-Faktor-Authentifizierung kombiniert mindestens zwei voneinander unabhängige Authentifizierungsmerkmale (z. B. Passwort und Einmalcode per App oder SMS), um unbefugten Zugriff zu verhindern.

Zusätzlich werden folgende Maßnahmen umgesetzt:

- Einsatz von Firewalls und aktuellen Antivirenlösungen,
- regelmäßige Aktualisierung und Patch-Management der eingesetzten Systeme,
- strikte Vergabe und regelmäßige Überprüfung von Zugriffsrechten,
- Verwendung starker Passwortrichtlinien,
- Protokollierung und Überwachung aller Zugriffe auf personenbezogene Daten,
- regelmäßige Schulungen der Mitarbeitenden zu Datenschutz und IT-Sicherheit.

Die getroffenen Maßnahmen werden regelmäßig auf ihre Wirksamkeit überprüft und bei Bedarf an den Stand der Technik angepasst.

7.10.4 Backup-Strategien und weitere Schutzmaßnahmen

Die BI-Automation GmbH verpflichtet sich, regelmäßige und systematische Datensicherungen (Backups) aller relevanten Systeme und personenbezogenen Daten durchzuführen. Die Backups werden verschlüsselt gespeichert und an einem sicheren, vom Produktivsystem getrennten Ort aufbewahrt. Es werden Verfahren zur Wiederherstellung der Daten nach einem physischen oder technischen Zwischenfall implementiert und regelmäßig getestet, um die Verfügbarkeit und Integrität der Daten sicherzustellen.

Weitere Maßnahmen umfassen:

- Durchführung regelmäßiger Wiederherstellungstests (Restore-Tests),
- Definition klarer Aufbewahrungsfristen und Löschkonzepte für Backups,
- Einsatz von Intrusion-Detection- und Intrusion-Prevention-Systemen (IDS/IPS),
- regelmäßige Schwachstellenanalysen und Penetrationstests,
- Einsatz von sicheren Netzwerkarchitekturen (z. B. Segmentierung, VPN),
- Protokollierung und Überwachung aller sicherheitsrelevanten Ereignisse,
- sofortige Umsetzung von Sicherheitsupdates und Patches.

Die Maßnahmen werden regelmäßig überprüft und an den Stand der Technik sowie an die aktuellen Bedrohungslagen angepasst.

7.11 Verfügbarkeit von Dokumentation und Support in anderen Sprachen

Die BI-Automation GmbH stellt Dokumentation und Support grundsätzlich in deutscher und/oder englischer Sprache zur Verfügung. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Bereitstellung von Dokumentation oder Support in anderen Sprachen, es sei denn, dies wurde ausdrücklich und schriftlich vereinbart.

8. Referenznennung

BI-Automation ist berechtigt den Auftraggeber als Referenzkunde nebst den wesentlichen Eckpunkten des Vertrages (Bsp. Projekttyp, Anzahl User usw.) nach Vertragsabschluss für Marketingzwecke zu nennen, das Firmenlogo in Publikationen entsprechend der Richtlinien des Auftraggebers zu diesen Zwecken zu verwenden und zum Beispiel in die Referenzliste aufzunehmen und eine Pressemitteilung herauszugeben. Nach Abschluss des Projektes ist BI-Automation berechtigt, einen mit dem Auftraggeber abgestimmten Erfahrungsbericht zu veröffentlichen. Weitere Referenznennungen erfolgen in Absprache.

9. Gewährleistung

- 9.1. Es gelten die Gewährleistungsregelungen der Besonderen Teile (I) – (IV) für die betreffende vertragliche Leistung.
- 9.2. Der Auftraggeber wird Mängel BI-Automation unverzüglich mindestens in Textform melden.

10. Haftung

- 10.1. BI-Automation haftet unbeschränkt für Schäden aus dem Fehlen einer ausdrücklich garantierten Beschaffenheit oder aus dem arglistigen Verschweigen von Mängeln sowie für Schäden, die BI-Automation vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.
- 10.2. Ebenso unbeschränkt haftet BI-Automation im Falle der schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- 10.3. BI-Automation haftet in Fällen der Produkthaftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 10.4. BI-Automation haftet für die durch die Verletzung von sogenannten Kardinalpflichten verursachten Schäden. Kardinalpflichten sind solche grundlegenden vertragswesentlichen Pflichten, die maßgeblich für den Vertragsschluss des Auftraggebers waren und auf deren Einhaltung er vertrauen durfte.
- 10.5. BI-Automation haftet bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung – unbeschadet der o.g. Fälle der unbegrenzten Haftung – begrenzt auf die Höhe des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens, höchstens pro Schadensfall bis zu 25.000 € und insgesamt aus dem Vertrag bis zu 50.000 €. Diese Deckungssumme nimmt der Auftraggeber zur Kenntnis. Nach seiner Wertung sind diese ausreichend, um etwaige Risiken abzudecken. Sofern der Auftraggeber höhere Deckungssummen für erforderlich erachtet, wird er BI-Automation darüber schriftlich informieren.
- 10.6. Für Datenverlust beim Auftraggeber haftet BI-Automation nur bis zur Höhe des typischen Wiederherstellungsaufwands, der trotz regelmäßiger, dem Stand der Technik entsprechender Datensicherung entsteht.
- 10.7. Im Übrigen ist jegliche Schadensersatzhaftung der BI-Automation, gleich aus welchem Rechtsgrund ausgeschlossen.
- 10.8. Der Auftraggeber ist verpflichtet, Schäden, die BI-Automation zu ersetzen hat, unverzüglich schriftlich anzuzeigen oder von BI-Automation aufnehmen zu lassen.
- 10.9. Die regelmäßige Verjährungsfrist für Ansprüche des Auftraggebers, die mit dem Schluss des Jahres beginnt, in dem der Anspruch entstanden ist und der Auftraggeber von dem Anspruch begründenden Umständen und der Person des Schuldners Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste, wird auf zwei Jahre verkürzt. Schadensersatzansprüche des Auftraggebers, die nicht auf die Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder der Freiheit beruhen, verjähren ohne Rücksicht auf die Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis in fünf Jahren von ihrer Entstehung an. Ansprüche des Auftraggebers wegen Mängeln der Leistungen der BI-Automation verjähren bei werkvertraglichen Leistungen in einem Jahr ab Abnahme. Sämtliche vorstehend genannten Verkürzungen gelten nicht in den Fällen vorsätzlichen Handelns.

11. Höhere Gewalt (Force Majeure)

Keine der Parteien haftet für die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen, soweit diese auf Ereignisse zurückzuführen ist, die außerhalb ihres zumutbaren Einflussbereichs liegen („höhere Gewalt“). Als höhere Gewalt gelten insbesondere, aber nicht abschließend: Naturkatastrophen, Krieg, Terroranschläge, Streik, rechtmäßige Aussperrungen, Epidemien, Pandemien, behördliche Anordnungen, Stromausfälle, Ausfall von Telekommunikationsverbindungen, Cyberangriffe oder sonstige unvorhersehbare, schwerwiegende Ereignisse.

Die betroffene Partei wird die andere Partei unverzüglich über das Eintreten und die voraussichtliche Dauer des Ereignisses informieren. Die Verpflichtungen der Parteien ruhen für die Dauer und im Umfang der Wirkung der höheren Gewalt. Dauert das Ereignis höherer Gewalt länger als drei Monate an, sind beide Parteien berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen schriftlich zu kündigen.

12. Exportkontrolle und Sanktionsklauseln

Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle anwendbaren nationalen und internationalen Exportkontrollvorschriften, Embargos und sonstigen Sanktionsgesetze einzuhalten, die auf die gelieferten Produkte, Software, Technologien oder Dienstleistungen der BI-Automation GmbH anwendbar sind. Dies gilt insbesondere für Vorschriften der Europäischen Union, der Vereinigten Staaten von Amerika sowie weiterer betroffener Staaten.

Die Lieferung, Weitergabe, der Export oder die Nutzung von Produkten, Software, Technologien oder Dienstleistungen der BI-Automation GmbH in Länder, an natürliche oder juristische Personen oder für Zwecke, die durch anwendbare Exportkontroll- oder Sanktionsvorschriften verboten sind, ist untersagt.

Sollten für die Ausfuhr, Weitergabe oder Nutzung der Produkte, Software, Technologien oder Dienstleistungen Genehmigungen oder behördliche Zustimmungen erforderlich sein, ist deren rechtzeitige Einholung allein Sache des Auftraggebers. Die BI-Automation GmbH ist berechtigt, die Vertragserfüllung zu verweigern, sofern durch die Lieferung oder Leistung gegen Exportkontroll- oder Sanktionsvorschriften verstoßen würde. Der Auftraggeber stellt die BI-Automation GmbH von sämtlichen Ansprüchen, Schäden und Kosten frei, die aus der Nichtbeachtung der vorgenannten Vorschriften durch den Auftraggeber resultieren.

13. Sonstiges

- 13.1. Die Abtretung jeglicher Ansprüche des Auftraggebers gegen BI-Automation an Dritte ist ausgeschlossen und dieser gegenüber unwirksam.
- 13.2. BI-Automation ist berechtigt, Leistungen durch Subunternehmer erbringen zu lassen.
- 13.3. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Wien. Es gilt das Recht der Republik Österreich unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 13.4. Die Parteien vereinbaren, bei allen Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit einem Vertrag, Vertragserweiterungen oder-Ergänzungen, die sie nicht untereinander bereinigen können, vor Anrufung der ordentlichen Gerichte gütliche Wege der Einigung in Betracht zu ziehen. Neben der Mediation (gütliche Schlichtung) gibt es auch die Möglichkeit, sich an eine Schlichtungsstelle zu wenden.

https://www.oesterreich.gv.at/themen/dokumente_und_recht/zivilrecht/1/1/Seite.1010141.html, um den Streit nach deren Schlichtungsordnung in der zum Zeitpunkt der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gültigen Fassung ganz oder teilweise, vorläufig oder endgültig zu bereinigen. Die Verjährung für alle Ansprüche aus dem schlichtungsgegenständlichen Lebenssachverhalt ist ab dem Schlichtungsantrag bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens gehemmt.

- 13.5. Dieser Vertrag stellt die gesamte Vereinbarung zwischen BI-Automation und dem Auftraggeber im Hinblick auf den Inhalt dieses Vertrages dar. Änderungen und Ergänzungen sind nur wirksam, soweit sie schriftlich vereinbart sind. Die Aufhebung dieses Erfordernisses bedarf ebenfalls der Schriftform.
- 13.6. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam oder nicht durchsetzbar sein oder werden oder sollte dieser Vertrag eine Lücke aufweisen, so berührt dies die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht. In diesem Fall verpflichten sich die Parteien, die betreffende unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen bzw. die Lücke durch eine derartige Bestimmung zu schließen, die dem wirtschaftlichen Zweck dieses Vertrages am nächsten kommt.

II. BESONDERER TEIL I

1. Geltungsbereich

- 1.1 Dieser Besondere Teil (I) gilt, ergänzend zum Allgemeinen Teil, ausschließlich für die Überlassung von Standard-Software sowie per Verweis entsprechend für Softwarepflegeleistungen.
- 1.2 Andere als die in diesem Besonderen Teil (I) genannten Leistungen (etwa Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Anpassungen und Vor-Ort-Support), sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt BI-Automation separat nach gesonderter Vereinbarung.

2. Nutzungsrechte an Software und Softwarepflegeleistungen

- 2.1 BI-Automation überträgt an den Auftraggeber ein einfaches Nutzungsrecht an der Software (auch an im Rahmen einer laufenden Softwarepflege überlassenen Software) auf unbeschränkte Zeit. Der Nutzungsumfang ist vertraglich festgelegt und bezieht sich nur auf die im Vertrag genannten Software- und Softwarepflegeleistungen unabhängig davon, ob der Auftraggeber auf weitere Produkte oder Produktteile zugreifen kann. Der Auftraggeber hält bei der Nutzung die untenstehenden Regeln dieser Ziffer 2 ein:
- 2.2 Die Nutzung von Software durch den Auftraggeber ist ausschließlich in den nachstehend aufgeführten Einrichtungen zu internen Zwecken gestattet:
 - a) am Sitz der Gesellschaft
 - b) weitere Zweigniederlassungen des Auftraggebers (Betriebsstätte(n))
 - c) Im S.d. §228 III UGB mit dem Auftraggeber zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses verbundenen Unternehmen
 - d) bei a)-c) im Rahmen einer Zurverfügungstellung von Reporteinsichten an Dritte ohne aktive Nutzung durch Dritte
 - e) abweichend hiervon nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch BI-Automation
- 2.3 Einsatz von Open-Source-Komponenten
 Die von der BI-Automation GmbH gelieferten Softwareprodukte und Lösungen können Open-Source-Software-Komponenten enthalten, die unter gesonderten Lizenzbedingungen stehen. Die jeweiligen Lizenzbedingungen der verwendeten Open-Source-Komponenten werden dem Auftraggeber auf Wunsch zur Verfügung gestellt oder sind in der Dokumentation bzw. im Produkt selbst einsehbar.
 Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Lizenzbedingungen der eingesetzten Open-Source-Komponenten einzuhalten. Soweit die Nutzung der Open-Source-Komponenten über die im Vertrag vereinbarte Nutzung hinausgeht, ist der Auftraggeber selbst für die Einhaltung der jeweiligen Lizenzbedingungen verantwortlich.
 Die BI-Automation GmbH übernimmt keine Haftung für Schäden, die aus einer nicht vertragsgemäßen Nutzung von Open-Source-Komponenten durch den Auftraggeber resultieren.
- 2.3 Soweit nichts anderes vereinbart wurde, ergibt sich der Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte je nach Produkt aus den nachstehend aufgeführten Lizenztypen und deren vertraglich festgelegten Anzahl:
 - a) Die Nutzerlizenz/Einzelplatzlizenz/“named user“ beinhaltet die lokale Nutzung auf einem beliebigen BI-Automation gemeldeten einzelnen Arbeitsplatz. Nur der registrierte Nutzer darf die Lizenz nutzen. Es spielt keine Rolle, ob die betreffende Person die Software zu einem beliebigen Zeitpunkt aktiv nutzt. Die Software darf auf einzelnen oder mehreren Computern installiert werden.
 - b) Die „Concurrent“ Lizenz beinhaltet den gleichzeitigen Zugriff von einer vertraglich festgelegten Anzahl Anwender auf die Ressource (Software, Prozessor, Server, Datei oder Arbeitsplatz) als Höchstgrenze zu einem beliebigen Zeitpunkt. Die Ressource kann auf beliebig vielen Arbeitsplätzen des Auftraggebers installiert werden, die parallele aktive Nutzung ist jedoch durch die Zahl der erworbenen Lizenzen beschränkt.
 - c) Die Serverlizenz beinhaltet die Nutzung der Software auf einem beliebigen BI-Automation gemeldeten physikalischen oder virtuellen Computer. Unerheblich ist die Zahl zeitgleicher Zugriffe auf diesen Server.
 - d) Die Testlizenz beinhaltet ausschließlich die Berechtigung die Software im dazugehörigen Lizenztyp a)–c) zu Testzwecken und nicht zu Produktionszwecken für 30 Tage ab dem Auslieferungsdatum zu nutzen, mit dem Zweck, die Eignung für den Arbeitgeberbetrieb sowie den Zustand der Software festzustellen, ohne dass BI-Automation Sachmängelrechte oder Supportleistungen gewährt. Mit Ablauf des Nutzungszeitraums hat der Auftraggeber die Nutzung einzustellen und die Software von allen Systemen zu löschen. Bei Kauf der Software erfolgt eine Neuauslieferung.
 Eine über die vertragliche Vereinbarung hinausgehende Nutzung der Software kann Schadensersatzansprüche der BI-Automation auslösen. Die erforderliche Anzahl Lizenzen werden unverzüglich bei Feststellung einer solchen Nutzung nachgekauft.
- 2.4 Soweit zwischen BI-Automation und Nutzer eines verbundenen Unternehmens oder Betriebsstätte kein direktes Vertragsverhältnis vorliegt, trägt der Auftraggeber bei der Nutzung durch verbundene Unternehmen oder Betriebsstätten dafür Sorge, dass diese Nutzer nur auf die für sie bestimmten Daten zugreifen können. Der Auftraggeber wird diese Nutzer in geeigneter Form auf die Urheberrechte und sonstigen Rechte von BI-Automation hinweisen.
- 2.5 Der Auftraggeber ist zur Weitergabe (Veräußerung) der Software an Dritte nur berechtigt, sofern: (I) er selbst die Nutzung der weitergegebenen Software vollständig aufgibt und vorhandene Kopien der Software (einschließlich der Sicherungskopien) zerstört und (II) er BI-Automation den Namen und die Anschrift des neuen Nutzers der Software mitteilt und (III) der neue Nutzer gegenüber BI-Automation schriftlich sein Einverständnis mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklärt hat.
- 2.6 Der Auftraggeber ist unter keinen Umständen berechtigt, die Software auf Dauer oder vorübergehend an Dritte ohne schriftliche Zustimmung der BI-Automation zu vermieten, zu verleasen oder sonst dritten Parteien zugänglich zu machen. Soweit der Auftraggeber für seine eigenen Zwecke die Software im Rahmen von Outsourcing-Maßnahmen durch ein Drittunternehmen betreiben lassen will, hat er die vorherige schriftliche Zustimmung der BI-Automation einzuholen, welche nicht treuwidrig verweigert werden wird.
- 2.7 Änderungen, Erweiterungen und sonstige Umarbeitungen sind auf Risiko des Auftraggebers zulässig. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bereits geringfügige Änderungen zu erheblichen, nicht vorhersehbaren Störungen im Ablauf der Software führen können.

- 2.8 Der Auftraggeber wird BI-Automation informieren, soweit Daten und/oder Informationen benötigt werden, um die Interoperabilität der Software mit anderer Hard- und Software herzustellen. Reverse Engineering, Disassemblierung und/oder Dekompilierung der Software durch den Auftraggeber ist nur im Rahmen der zwingenden Regelungen des Urhebergesetzes zur Herstellung der Interoperabilität gestattet.
- 2.9 Soweit dem Auftraggeber im Rahmen einer Nachbesserung oder Softwarepflege Ergänzungen (Patches, Änderungen des Bedienerhandbuches) oder Neuauflagen (Updates /Upgrades), die früheren Auflagen ersetzen, überlassen werden, unterliegen diese diesen Bestimmungen. Sobald der Auftraggeber eine Neuauflage produktiv nutzt, erlöschen nach einer Übergangsphase von drei Monaten in Bezug auf die vorherige Auflage sämtliche Nutzungsrechte.
- 2.10 Bei Beendigung der Nutzungsberechtigung des Auftraggebers (z.B. bei Rücktritt) vernichtet bzw. löscht der Auftraggeber die Software (inklusive Sicherungskopien) und bestätigt dies der BI-Automation schriftlich. Ebenfalls endet die Nutzungsberechtigung bei Verstoß des Auftraggebers gegen die in dieser Ziffer 2 des Besonderen Teils (I) geregelten Verpflichtungen, wenn BI-Automation den Verstoß schriftlich unter Setzung einer angemessenen Frist zur Unterlassung abgemahnt hat und die Frist erfolglos verstrichen ist.

3. Lieferung, Gefahrübergang

- 3.1 Lieferung: Die Software wird innerhalb von 30 Tagen ab Vertragsschluss in der bei Vertragsschluss aktuellen Version entweder durch Lieferung von Datenträgern mit der Standardsoftware dem Auftraggeber überlassen oder durch abruffähige Bereitstellung auf einer Seite im Internet, die dem Auftraggeber mit den Zugangsdaten nach Vertragsschluss mitgeteilt wird, zur Verfügung gestellt. Für die rechtzeitige Lieferung ist der Versand bzw. Mitteilung der abruffähigen Bereitstellung maßgeblich.
- 3.2 Bei Lieferung von Software durch Bereitstellung im Internet geht die Gefahr über, wenn die Software den Einflussbereich der BI-Automation (z.B. durch Download) verlässt.

4. Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

- 4.1 Der Auftraggeber hat die Pflicht, bei sich eine nach den Vorgaben der Produkt-Dokumentation und Hinweisen der BI-Automation geschaffenen Arbeitsumgebung für die Software auf eigene Kosten zu schaffen. Den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen Systeme stellt der Auftraggeber sicher.
- 4.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet die Software gründlich innerhalb angemessener Zeit nach Lieferung auf Mangelfreiheit in einer Test- bzw. Entwicklungs- bzw. Präproduktionsumgebung zu testen, bevor der Produktiveinsatz erfolgt. Dies gilt auch für Softwarepflege- und Nacherfüllungsprodukte.
- 4.3 Für eine Datensicherung und Virenabwehr hat der Auftraggeber nach dem neusten Stand der Technik zu sorgen. Die Datensicherung muss in angemessenen Abständen erfolgen, mindestens jedoch täglich, damit die Wiederherstellung der Daten mit vertretbarem Aufwand sichergestellt ist. Ergebnisse sind regelmäßig zu überprüfen.

5. Gewährleistung

- 5.1 BI-Automation gewährleistet, dass die vertragsgegenständliche Software, die in der Produkt-Dokumentation bzw. Leistungsbeschreibung vereinbarte Beschaffenheit hat und, dass bei Übergang der vereinbarten Nutzungsrechte (Allgemeiner Teil, Ziffer 4, Besonderer Teil (I) Ziffer 2) keine Rechte Dritter entgegenstehen. Eine Garantie dagegen wird nur gewährt, wenn diese ausdrücklich als solche bezeichnet worden ist.
- 5.2 Bei Vorliegen von wesentlichen Sachmängeln wird BI-Automation nach ihrer Wahl den Mangel beseitigen oder dem Auftraggeber eine neue mangelfreie Software liefern. Für die Mangelbeseitigung kann es ausreichen, dass BI-Automation dem Auftraggeber einen Patch oder Bugfix liefert oder zumutbare Umwegmöglichkeiten aufzeigt. Bei Vorliegen von Rechtsmängeln wird BI-Automation dem Auftraggeber eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit nach Wahl der BI-Automation a) an der gelieferten Software oder b) an ausgetauschter gleichwertiger oder c) geänderter gleichwertiger Software verschaffen. Erfüllt die neue Software nach Ziffer 5.2 a-c die vertragsgemäßen Anforderungen und ist eine solche Übernahme ihm zu zumuten, so muss der Auftraggeber sie übernehmen.
- 5.3 Sollte BI-Automation die Nacherfüllung innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen (mindestens 10 Werktage) Frist endgültig nicht gelingen, kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung herabsetzen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels werden von BI-Automation im Rahmen der Grenzen der Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils geleistet. Im Fall eines Rücktritts werden gegebenenfalls im Voraus geleistete Gebühren für nicht in Anspruch genommenen Softwarepflege- und Supportleistungen zurückerstattet.
- 5.4 BI-Automation leistet keine Gewähr dafür, dass die Software alle Anforderungen und Wünsche des Auftraggebers erfüllt.
- 5.5 Von der Mängelhaftung ausgenommen sind Schäden, die auf eine unsachgemäße Installation durch den Auftraggeber oder von ihm beauftragten Dritten zurückzuführen ist, sowie die nicht vertragsgemäße Bearbeitung der Software einschließlich von BI-Automation nicht autorisierter Arbeiten an der Software.
- 5.6 Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Lieferung der Software. Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der BI-Automation sowie bei arglistigem Verschweigen eines Mangels durch BI-Automation, bei Personenschäden, bei Rechtsmängeln und Garantien gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen. Gleiches gilt für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.
- 5.7 Machen Dritte Ansprüche gegenüber dem Auftraggeber geltend, die BI-Automation hindern würden, die ihm eingeräumten Nutzungsrechte wahrzunehmen, so unterrichtet der Auftraggeber BI-Automation hiervon unverzüglich schriftlich. Der Auftraggeber bevollmächtigt BI-Automation, die Auseinandersetzung mit dem Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Dies vorausgesetzt, wird BI-Automation die Ansprüche auf eigene Kosten abwehren bzw. den Streit beilegen und den Auftraggeber von allen mit der Anspruchsabwehr verbundenen Kosten und Schäden freistellen, es sei denn, diese wurden durch pflichtwidriges Verhalten des Auftraggebers verursacht.
- 5.8 Stellt sich im Rahmen einer vom Auftraggeber angeforderten Mängelbeseitigung nachträglich heraus, dass die gerügte Störung nicht auf einen nachweisbaren Mangel der Software zurückzuführen ist, insbesondere auf einem Bedienungsfehler des Auftraggebers beruht oder BI-Automation nicht zuzuordnen ist (anderer Hersteller), so stellt BI-Automation dem Auftraggeber den entstandenen Aufwand nach der jeweils aktuellen Preisliste für Dienstleistungen in Rechnung.
- 5.9 Sonstige in dieser Ziffer 5 nicht geregelte Pflichtverletzungen sind BI-Automation stets schriftlich unter Setzung einer angemessenen Frist zur Schaffung von Abhilfe bzw. Erfüllung zu melden. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen werden von BI-Automation im Rahmen der Grenzen der Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils geleistet.

II. BESONDERER TEIL II

1. Geltungsbereich

- 1.1 Dieser Besondere Teil (II) gilt ergänzend zum Allgemeinen Teil für Support- und Softwarepflegeleistungen, soweit ein Vertrag mit diesem Leistungsinhalt zustande gekommen ist und die im Vertrag bezeichneten Lizenzen in der Produktivumgebung vorhanden sind. Der Vertrag über die Überlassung von Standard-Software umfasst diese Leistungen ohne ausdrückliche Bestellung nicht.
- 1.2 Andere als die in diesem Besonderen Teil (II) genannten Leistungen (etwa Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Anpassungen und Vor-Ort-Support), sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt BI-Automation gesondert nach Aufwand. Ebenso ausgenommen ist die exklusive Entwicklung und Bereitstellung von spezifischen Softwareanpassungen (Patches) für den Auftraggeber, die Entwicklung von komplexen IT-Konzepten, Machbarkeitsstudien und ähnliches (Consulting).

2. Unterstützte Software

- 2.1 BI-Automation erbringt die nachfolgenden Leistungen ausschließlich für Standardversionen der im Vertrag bezeichneten Softwareprodukte in ihrer aktuellen Fassung, sofern und soweit diese unverändert und in der von BI-Automation für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung vom Auftraggeber genutzt werden.
- 2.2 Die Leistungen umfassen ohne ausdrückliche Vereinbarung nicht Probleme, die aufgrund unsachgemäßer Installation oder mangelhafter Schulung der Mitarbeiter des Auftraggebers auftreten.
- 2.3 Produkte Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit BI-Automation Produkten ausgeliefert worden sind.

3. Leistungsumfang Support /Hotline

3.1 Leistungsinhalt

- 3.1.1 Der Leistungsumfang des Supports umfasst die fernmündliche (telefonische) Beratung und/oder die Beratung per E-Mail bei der Bedienung der im Vertrag aufgeführten Software in deutscher oder englischer Sprache.
- 3.1.2 Die Erteilung von Auskünften und Informationen bezieht sich auf konkrete Problemstellungen zu der Nutzung der im Vertrag angegebenen Software im Rahmen der empfohlenen Konfiguration.
- 3.1.3 Die Untersuchung und Analyse vor Ort sowie die Untersuchung von Sachverhalten im Datenbestand des Auftraggebers per Fernbetreuung sind ohne konkrete Vereinbarung nicht im Leistungsumfang enthalten. Durchführung der Leistungen erfolgt ausschließlich via Internet bzw. Telefonisch. Der Auftraggeber hat für die Erreichbarkeit des zu wartenden Systems im Internet sowie für Verfügbarkeit eines SSH-Zuganges zu sorgen.
- 3.1.4 Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Lösbarkeit einer Problemstellung und keinen Anspruch auf Einhaltung einer Lösungs- oder Wiederherstellungszeit. BI-Automation schuldet lediglich die Bemühung zur Fehlerbeseitigung, da die Möglichkeit der tatsächlichen Fehlerbeseitigung von dem beim Auftraggeber vorgefundenen System abhängt. Eine Garantie oder eine Gewährleistung oder eine Verantwortung hinsichtlich der Lösbarkeit einer Problemstellung wird nicht gegeben.

3.2 Leistungserbringung

- 3.2.1 BI-Automation steht dem Auftraggeber an Werktagen zu den Dienstzeiten (Montag bis Freitag von 9:00 bis 12:30 Uhr und von 13:30 bis 17:00) unter der Telefonnummer +43 686 68 123 64 zur Verfügung. Dies gilt nicht für Fälle einer von BI-Automation nicht zu vertretenden Betriebsunterbrechung sowie Fälle höherer Gewalt, die eine komplette oder teilweise Einschränkung oder eine Einstellung des Betriebes der BI-Automation erforderlich machen.
- 3.2.2 Auf eine Supportanfrage des Auftraggebers mit einem laufenden Supportvertrag wird BI-Automation innerhalb der Reaktionszeit eine Bestätigung mit der Annahme der Anfrage per E-Mail an die in der Anfragemail angegebene Absenderadresse senden oder sich telefonisch melden.
- 3.2.3 Die Anfrage gilt als erfolgreich abgeschlossen, sofern der Auftraggeber nicht innerhalb von 5 Tagen nach Absenden durch eine abschließende Mitteilung mit einer Auflistung der durch BI-Automation durchgeführten Arbeiten widerspricht.
- 3.2.4 Service Level Agreement (SLA)

Die BI-Automation GmbH verpflichtet sich, Supportanfragen des Auftraggebers mit einem laufenden Supportvertrag spätestens am nächsten Werktag (Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz der BI-Automation GmbH) nach Eingang der Anfrage zu bearbeiten („Next Workday SLA“). Die Bearbeitung umfasst die Bestätigung des Eingangs der Anfrage sowie die Aufnahme der Problemanalyse oder die Bereitstellung einer ersten Rückmeldung.

Ein Anspruch auf eine bestimmte Lösungs- oder Wiederherstellungszeit besteht nicht, sofern dies nicht ausdrücklich und schriftlich vereinbart wurde. Die SLA gilt nicht in Fällen höherer Gewalt oder bei von der BI-Automation GmbH nicht zu vertretenden Betriebsunterbrechungen.

3.3 Reaktionszeit

- 3.3.1 Die Reaktionszeit innerhalb der Dienstzeiten für Anfragen richtet sich nach der vereinbarten SLA, beispielsweise bei „Next Workday“ ist es der darauffolgende Arbeitstag. Als Reaktionszeit wird die Zeitspanne verstanden, die zwischen dem Eingang der Anfrage per Telefon/E-Mail und die Reaktion der BI-Automation liegt. Eine Reaktion besteht in einer Auftragsbestätigung per Telefon oder per E-Mail oder im Beginn der Fehlerdiagnose, gegebenenfalls schon in Hinweisen auf die Handhabung des Problems oder Beginn der Arbeiten.
- 3.3.2 Die Einhaltung der vereinbarten Reaktionszeit setzt den rechtzeitigen Eingang sämtlicher vom Auftraggeber zu liefernden Unterlagen, Zugangsdaten und Informationen sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und sonstigen Verpflichtungen durch den Auftraggeber voraus. Werden diese Voraussetzungen nicht rechtzeitig erfüllt, so verlängern sich die Fristen angemessen.
- 3.3.3 Die Mitteilung einer Lösung oder die Mitteilung, dass eine Supportanfrage nicht lösbar ist, muss nicht innerhalb der Reaktionszeit erfolgen. Der Auftraggeber hat insbesondere keinen Anspruch auf Einhaltung einer Lösungs- oder Wiederherstellungszeit.

3.4 Mitwirkungspflicht

- 3.4.1 Der Auftraggeber hat BI-Automation in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der Leistungspflicht kostenfrei zu unterstützen. Er wird BI-Automation insbesondere einen Systemadministrator schriftlich benennen, der die für alle Zwecke der Durchführung dieses Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt und in der Nutzung der überlassenen Programme (nach einer Einarbeitungszeit bzw. Schulung) erfahren ist. BI-Automation kann verlangen, dass Fehlermeldungen nur durch diesen erfolgen.

- 3.4.2 Der Auftraggeber hat Anfragen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Problemerkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Problems geführt haben, die Auswirkungen sowie die Erscheinungsweise des Fehlers.
- 3.4.3 Für jedes Problem ist eine gesonderte Anfrage zu stellen.
- 3.4.4 Der Auftraggeber hat für eine angemessene Datensicherung zu sorgen. Dies bedeutet, dass der Auftraggeber mindestens einmal täglich Sicherungskopien aller Software-Programme und Daten in maschinenlesbarer Form erstellt. Unbeschadet der vertraglichen Haftungsregelung haftet BI-Automation nicht für den Verlust von Daten oder Programmen, soweit dies bei Beachtung dieser Verpflichtung vermeidbar gewesen wäre.

3.5 Gewährleistung

- 3.5.1 BI-Automation gewährleistet, dass Support-Leistungen stets durch fachlich angemessen qualifiziertes Personal mit der gebotenen Sorgfalt und nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Stand der Technik erbracht werden.
- 3.5.2 Für Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers gelten die Haftungsregelungen der Ziffer 10 des Allgemeinen Teils.

4. Leistungsumfang Softwarepflege

4.1 Leistungsinhalt

- 4.1.1 BI-Automation stellt dem Auftraggeber während der Laufzeit des Support- und Softwarepflegevertrags neue Fassungen (Updates) der Software nach eigenem Ermessen zur Verfügung, welche auch Funktionserweiterungen der Software beinhalten können. Ziel der Softwarepflege ist die im Vertrag unter Softwarepflege aufgeführten Produkte durch Updates während der Vertragslaufzeit auf den jeweils neusten freigegebenen Stand zu bringen. Einen Anspruch auf die Aufnahme einer bestimmten Funktion hat der Auftraggeber nicht, jedoch nimmt BI-Automation Rücksicht auf die berechtigten Interessen ihrer Auftraggeber.
- 4.1.2 Lieferung: Ziffer 3 der Bedingungen über die Lieferung von Standard-Software gilt entsprechend ab Verfügbarkeit eines Updates.
- 4.1.3 Soweit der für die Lieferung von neuen Releases Lizenzgebühren oder sonstige Gebühren (Versand und Verpackungsgebühren) anfallen, sind diese nicht Leistungsbestandteil der im Vertrag enthaltenen Leistungen der BI-Automation. In diesen Fällen wird BI-Automation dem Auftraggeber ein Angebot über den Releasewechsel unterbreiten. Über die Lieferung von Zwischenreleases entscheidet BI-Automation aufgrund der konkreten Situation und Anforderung beim Auftraggeber.

4.2 Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

- 4.2.1 Die Installation der Updates erfolgt stets durch den Auftraggeber in Eigenverantwortung, es sei denn BI-Automation wird zu einer solchen Dienstleistung kostenpflichtig gesondert beauftragt. Dies gilt auch für Releases und damit verbundener ggf. notwendigen Anpassungen und Änderungen auf einen neuen Releasestand. Der Auftraggeber muss die notwendigen Maßnahmen (etwa Datensicherung) treffen, damit durch die Installation kein Datenverlust entsteht. Unterstützung von BI-Automation aufgrund unvollständiger Installationen kann dem Auftraggeber zum geltenden Tagessatz nach Aufwand gesondert in Rechnung gestellt werden.
- 4.2.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die jeweilige neue Fassung der Software innerhalb angemessener Zeit zu übernehmen, es sei denn, hierdurch würde der ursprüngliche Funktionsumfang verringert oder die Übernahme führt zu erheblichen Nachteilen.
- 4.2.3 Im Übrigen wird auf Ziffer 4 des Besonderen Teils (I) verwiesen.

4.3 Rechte

Es gilt Ziffer 4 des Allgemeinen Teils, sowie Ziffer 2 des Besonderen Teils (I) entsprechend.

4.4 Mängel

Für Sach- und Rechtsmängel gelten die Regelungen der Ziffer 5 des Besonderen Teils (I) entsprechend. Anstelle des Rücktritts vom Vertrag tritt die außerordentliche Kündigung des Support- und Softwarepflegevertrags.

5. Sonstiges

5.1 Haftung

Ziffer 10 des Allgemeinen Teils gilt für diesen Besonderen Teil (II).

5.2. Haftung für Erfüllungsgehilfen und Subunternehmer

Die BI-Automation GmbH ist berechtigt, zur Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten Erfüllungsgehilfen und Subunternehmer einzusetzen. Für das Verschulden von Erfüllungsgehilfen und Subunternehmern haftet die BI-Automation GmbH im gleichen Umfang wie für eigenes Verschulden. Dies gilt auch für die Einhaltung von Datenschutz- und Geheimhaltungspflichten sowie für die ordnungsgemäße Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen.

Die Auswahl und Überwachung der Erfüllungsgehilfen und Subunternehmer erfolgt mit der gebotenen Sorgfalt. Die BI-Automation GmbH stellt sicher, dass Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen zur Einhaltung der vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen, insbesondere hinsichtlich Datenschutz und Datensicherheit, verpflichtet werden.

5.3 Laufzeit, Kündigung

- 5.3.1 Der Support- und Softwarepflegevertrag beginnt mit Vertragsschluss und läuft auf unbestimmte Zeit, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres gekündigt wird. Eine Kündigung ist jedoch erstmals zum Ende des dem Vertragsschluss folgenden Kalenderjahres möglich.
- 5.3.2 Das Recht zu einer fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ebenso wird auf das Kündigungsrecht gemäß Ziffer 4.4 dieses Besonderen Teils (II) verwiesen.
- 5.3.3 Alle Kündigungen bedürfen der Schriftform.
- 5.3.4 Mit Wirksamwerden einer Kündigung wird der Zugriff auf die betreffenden Anwendungen und Daten gesperrt. Nach einer angemessenen Frist werden die gespeicherten Daten gelöscht. Soweit keine dies betreffenden Vergütungen ausstehen und die Softwarelizenz vorliegt, kann der zuletzt erhaltene Software-Stand weiterverwendet werden.

III. BESONDERER TEIL III

1. Geltungsbereich

- 1.1 Dieser Besondere Teil (III) regelt in Ergänzung zum Allgemeinen Teil die Erbringung von Unterstützungs-, Beratungs-, Coaching- und sonstige Projektdienstleistungen, Werkleistungen.
- 1.2 Die Bereitstellung von Standard-Software sowie Support- und Softwarepflegeleistungen und Schulungsdienstleistungen ist nicht Gegenstand dieses Besonderen Teils.

2. Leistungsumfang und -erbringung

- 2.1 Für den konkreten Leistungsumfang ist allein die vertragliche Regelung maßgeblich.
- 2.2 Bei Werkleistungen stellt der Auftraggeber ein für die Leistungsbeschreibung maßgebliches Pflichtenheft zur Verfügung oder beauftragt BI-Automation mit deren Erstellung. Liegt zum Zeitpunkt der Auftragserteilung kein Pflichtenheft vor, so gelten die im Angebot aufgeführten Spezifikationen als Pflichtenheft, wobei dort nicht erwähnte Eigenschaften nicht Vertragsgegenstand sind. Sind Eigenschaften nicht konkret spezifiziert, so hat BI-Automation Leistungen mittlerer Art und Güte erfolgreich zu erbringen. Der Auftraggeber trägt den Mehraufwand, der dadurch entsteht, dass Arbeiten infolge unrichtiger, nachträglich berichteter oder lückenhafter Angaben wiederholt oder verzögert werden.
- 2.3 BI-Automation bleibt auch bei der Erbringung der Leistungen beim Auftraggeber ihren Mitarbeitern gegenüber allein weisungsbefugt. Eine Eingliederung in den Betrieb des Auftraggebers findet nicht statt. Vorgaben sind ausschließlich an den Projektverantwortlichen der BI-Automation zu richten.
- 2.4 BI-Automation behält sich vor, im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzte Mitarbeiter gegen andere mit gleichwertiger Qualifikation auszutauschen bzw. entsprechende Subunternehmer einzusetzen. Für das Verschulden dieser Erfüllungsgehilfen steht BI-Automation wie eigenes Verschulden ein.

3. Leistungsergebnisse

- 3.1 BI-Automation räumt dem Auftraggeber an den dem Auftraggeber im Rahmen der Vertragserfüllung überlassenen Leistungsergebnissen und dem zugehörigen Knowhow ein unwiderrufliches, unbeschränktes, nicht ausschließliches und übertragbares Nutzungsrecht ein, die Leistungsergebnisse und Dokumente ausschließlich zu internen Zwecken auf sämtliche Nutzungsarten zu nutzen. Er hat insbesondere das Recht Leistungsergebnisse im Rahmen der betriebsinternen Verwendung weiterzuentwickeln, diese zu internen Zwecken zu vervielfältigen und zu ändern, soweit nichts anderes vereinbart ist. Die Einräumung des Nutzungsrechts wird erst wirksam, wenn der Auftraggeber die vertraglich geschuldete Vergütung vollständig an BI-Automation entrichtet hat.
- 3.2 Ohne vorherige Zustimmung der BI-Automation dürfen Leistungsergebnisse nicht an Dritte weitergegeben werden noch veröffentlicht werden. Die Zustimmung wird nicht aus unbilligem Ermessen versagt werden.
- 3.3 Mündliche Äußerungen sind nur verbindlich, wenn sie von der BI-Automation schriftlich bestätigt wurden. Entwürfe und Vorfassungen von Arbeitsergebnissen der BI-Automation sind stets unverbindlich.

4. Leistungsänderungen / -erweiterungen (Change Request Verfahren)

- Jede Vertragspartei kann während der Laufzeit eines Projektes Änderungen der vereinbarten Leistungen, Methoden und Termine schriftlich vorschlagen. Das weitere Verfahren richtet sich nach den nachfolgenden Bestimmungen. Für Leistungsänderungen, die umgehend geprüft und zum Prüfungszeitpunkt voraussichtlich innerhalb eines Leistungstags umgesetzt werden können, kann BI-Automation von dem Verfahren nach 4.2 bis 4.5 absehen.
- 4.2 BI-Automation prüft innerhalb angemessener Zeit, welche Auswirkungen die gewünschte Änderung insbesondere hinsichtlich Vergütung, Minder-/Mehraufwänden und Terminen haben wird. Erkennt BI-Automation, dass bereits zu erbringende Leistungen aufgrund der Prüfung nicht oder nur verzögert ausgeführt werden können, so weist BI-Automation den Auftraggeber darauf hin, dass der Änderungswunsch weiterhin nur geprüft werden kann, wenn die betroffenen Leistungen um zunächst unbestimmte Zeit verschoben werden. Soweit der Auftraggeber mit dieser Verschiebung einverstanden ist, führt BI-Automation die Prüfung des Änderungswunsches durch, ansonsten endet das Änderungsverfahren.
 - 4.3 Nach Prüfung des Änderungswunsches wird BI-Automation dem Auftraggeber die Auswirkungen des Änderungswunsches auf den Vertrag detailliert darlegen und zur Umsetzungsmöglichkeit Stellung nehmen. Die Vertragsparteien werden sich über den Inhalt eines Vorschlags für die Umsetzung des Änderungswunsches unverzüglich abstimmen und das Ergebnis dem Vertrag, auf den sich die Änderung bezieht, als Vertragsänderung beifügen. Die Arbeiten nach dem bestehenden Vertrag werden, bis eine Entscheidung über die Änderung getroffen wird, fortgesetzt bzw. so weit von der Änderung direkt betroffen, verschoben, es sei denn der Auftraggeber vereinbart eine vorübergehende Stilllegung oder kündigt den Vertrag entsprechend der Kündigungsregelungen. Im Fall des endgültigen Abbruchs werden die bisherigen Leistungen unter Anrechnung der infolge der Beendigung ersparten Leistungen vergütet.
 - 4.4 Der Auftraggeber hat die durch die Änderungswünsche entstehenden Aufwände zu tragen. Hierzu zählen insbesondere die Prüfung des Änderungswunsches, das Erstellen eines Änderungsvorschlags und etwaige Unterbrechungen. Die Aufwände werden für den Fall, dass zwischen den Parteien eine Vereinbarung über Tagessätze getroffen wurde, nach diesen, im Übrigen nach der aktuellen Preisliste der BI-Automation berechnet.

5. Mitwirkungspflichten, Ansprechpartner

- 5.1 Die Vertragsparteien arbeiten eng und vertrauensvoll zusammen und unterrichten sich bei Abweichungen von dem vereinbarten Vorgehen oder Zweifeln an der Richtigkeit der Vorgehensweise des anderen unverzüglich gegenseitig.
- 5.2 Die zur Erbringung der Leistung gegebenenfalls erforderlichen Hard- und Software, Systemvoraussetzungen, Telekommunikationseinrichtungen, Räumlichkeiten, Unterlagen und Informationen sowie die für einen reibungslosen Ablauf benötigten Arbeitsmittel sind vom Auftraggeber kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Dies gilt auch für eine dies betreffende etwaige Pflege und Aktualisierung.
- 5.3 Notwendige Zutritts- und Zugangsrechte sind rechtzeitig und im ausreichenden Umfang zu gewähren. Ebenso sind bei besonderen Sicherheitsbestimmungen des Auftraggebers die Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung für BI-Automation ohne Mehraufwand zu schaffen.
- 5.4 Der Auftraggeber hat ihm mitgeteilte Änderungen und sonstige Mitteilungen zu dokumentieren und seine interne Software-Dokumentation auf den aktuellen Stand zu halten.

- 5.5 Der Auftraggeber testet Leistungsergebnisse gründlich auf Mangelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation, bevor er mit ihrer operativen Nutzung beginnt, insbesondere trifft er angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Arbeits-ergebnisse mit Störungen behaftet sind (z. B. durch Daten-sicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse). Eine angemessene Datensicherung bedeutet, dass der Auftraggeber mindestens einmal täglich Sicherungskopien aller Softwareprogramme und Daten in maschinenlesbarer Form erstellt. Unbeschadet der vertraglichen Haftungsregelung haftet BI-Automation nicht für den Verlust von Daten oder Programmen, soweit dies bei Beachtung dieser Verpflichtung vermeidbar gewesen wäre.
- 5.6 Der Auftraggeber nennt BI-Automation einen Ansprech-partner. Die Auskünfte der jeweils vertraglich benannten Ansprechpartner sind verbindlich. Sofern im Rahmen eines Projektes vom Auftraggeber und BI-Automation ein gemeinsames Entscheidungsgremium eingerichtet wird, gilt die Zustimmung beider Seiten zu dessen Beschlüssen als erteilt, wenn einem beiden Seiten zugegangenen Protokoll nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen widersprochen wird und BI-Automation bei Übersendung des Protokolls auf diese Folge gesondert hingewiesen hat.
- 5.7 Werden Mitwirkungspflichten nicht erfüllt und entstehen dadurch Verzögerungen und Mehraufwand, ist BI-Automation neben der angemessenen Anpassung des Zeitplans berechtigt, eine entsprechend erhöhte Vergütung zu verlangen.

6. Abnahme

- 6.1 Die Abnahme von Leistungen erfolgt nur bei Werkleistungen infolge vertraglicher Vereinbarung.
- 6.2 Der Auftraggeber nimmt diese Leistungen unverzüglich entweder durch Erklärung (Textform ausreichend) oder durch Unterzeichnung eines gemeinsam erstellten Abnahmeprotokolls nach Maßgabe dieser Ziffer 6 ab so bald BI-Automation die Abnahmebereitschaft gemeldet hat. Grundlage für die Abnahme ist die von den Vertragspartnern vertraglich vereinbarte konkrete Leistungsspezifikation und den dort vereinbarten Abnahmekriterien.
- 6.3 Der Auftraggeber hat innerhalb von 15 Werktagen (Abnahmefrist) das als abnahmefähig gemeldete Leistungsergebnis zu prüfen und der BI-Automation entweder die Abnahme zu erklären oder die festgestellten Mängel mit detaillierter Beschreibung mitzuteilen. Unwesentliche Mängel berechtigen den Auftraggeber nicht zur Verweigerung der Abnahme. Verstreicht die Abnahmefrist ohne Rüge eines die Abnahme hindernden Mangels, gilt das Werk als abgenommen. Soweit Mitwirkungspflichten seitens des Auftraggebers nicht eingehalten werden, hindern diese die Abnahme nicht. Ein die Abnahme hindernder Mangel wird in einer der Schwere des mangels angemessenen Frist behoben. Nach Mitteilung der erneuten Abnahmebereitschaft durch BI-Automation, prüft der Auftraggeber das Leistungsergebnis entsprechend Ziffer 6.3 erneut. Bleibt die Abnahmeprüfung auch dann erfolglos, obwohl der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten ordnungsgemäß erbracht hat, hat der Auftraggeber die Rechte entsprechend Ziffer 7.2.4.
- 6.4 Soweit ein Werkvertrag mehrere unabhängig voneinander nutzbare Einzelwerke umfasst, werden diese Einzelwerke getrennt abgenommen. Ein von BI-Automation erstelltes Konzept gilt als Einzelwerk. Eine Abnahme von Teilwerken ist ebenfalls möglich. Die Fälligkeit der Vergütung richtet sich nach der Einzel- bzw. Teilabnahme.

7. Gewährleistung

7.1 Beratungs-, Unterstützungs- oder sonstige Dienstleistungs-verträge

- 7.1.1 Bei Beratungs-, Unterstützungs- oder sonstigen Dienstleistungs-verträgen bestehen weder vertragliche noch gesetzliche Ansprüche wegen etwaiger Mängel. BI-Automation gewährleistet, jedoch dass solche Leistungen stets durch fachlich angemessen qualifiziertes Personal mit der gebotenen Sorgfalt und nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Stand der Technik erbracht werden.
- 7.1.2 Für Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers gelten die Haftungsregelungen der Ziffer 10 des Allgemeinen Teils.

7.2 Werkleistungen

Sofern BI-Automation gegenüber dem Auftraggeber Leistungen erbringt, die als Werkleistungen zu qualifizieren sind, gilt das Folgende:

- 7.2.1 BI-Automation gewährleistet, dass die von ihr geschuldeten Werkleistungen die vereinbarte Beschaffenheit aufweisen und insbesondere nicht mit Mängeln behaftet sind, die den Wert oder die Tauglichkeit für den gewöhnlichen oder nach der jeweiligen konkreten Leistungsspezifikation vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern. Eine unerhebliche Minderung des Wertes oder der Tauglichkeit bleibt hierbei außer Betracht.
- 7.2.2 Dem Auftraggeber obliegt in Bezug auf alle Leistungen, die BI-Automation in Durchführung dieses Vertrags erbringt, eine Untersuchungs- und Rügepflicht. Auftretende Mängel werden unverzüglich, zumindest in Textform mitgeteilt. Diese Meldung ist mit einer konkreten schriftlichen Mängelbeschreibung zu verbinden. Der Auftraggeber stellt BI-Automation auf Anforderung in zumutbarem Umfang Unterlagen und Informationen zur Verfügung, die BI-Automation zur Beurteilung und Beseitigung der Mängel benötigt.
- 7.2.3 Bei Vorliegen von wesentlichen Mängeln wird BI-Automation nach ihrer Wahl den Mangel beseitigen oder dem Auftraggeber eine neue mangelfreie Leistung überlassen. Für die Mangelbeseitigung reicht es aus, dass BI-Automation dem Auftraggeber eine zumutbare Umhebungsmöglichkeit aufzeigt, bei deren Anwendung der Mangel sich nicht auswirkt.
- 7.2.4 Sollte BI-Automation die Nacherfüllung innerhalb einer vom Auftraggeber gesetzten angemessenen (mindestens 10 Werktage) Frist endgültig nicht gelingen, kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten, das Dauerschuldverhältnis kündigen oder die Vergütung herabsetzen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels werden von BI-Automation im Rahmen der Grenzen der Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils geleistet. Andere Mängelrechte sind ausgeschlossen.
- 7.2.5 Sämtliche Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb von einem Jahr, beginnend mit der Abnahme. Bei Arglist gelten die gesetzlichen Verjährungsregelungen.
- 7.2.6 Ergibt eine Überprüfung durch BI-Automation, dass ein Mangel nicht vorliegt oder der Mangel auf einer Veränderung oder Anpassung der von BI-Automation erbrachten Leistung seitens des Auftraggebers oder eines Dritten beruht, so kann BI-Automation eine Aufwandsentschädigung nach ihren allgemein berechneten Tagessätzen, zuzüglich notwendiger Auslagen verlangen.

8. Haftung

- 8.1 Es wird auf die Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils verwiesen.
- 8.2 Unbeschadet der Haftungsregelung in Ziffer 10 des Allgemeinen Teils, übernimmt BI-Automation keine Haftung für die Verhinderung oder Verzögerung von Leistungen bzw. für Schäden oder für andere Folgen, welche auf höhere Gewalt oder andere außerhalb des Einflussbereichs von BI-Automation liegende Umstände zurückzuführen sind, wie z.B. Naturereignisse, Streik, Aufruhr, Unfall oder behördliche Maßnahmen oder deren Ursache vom Auftraggeber zu vertretenden ist.

9. Beendigung des Vertrags, kurzfristige Absagen von Terminen

- 9.1 Die ordentliche Kündigungsfrist bzw. automatische Beendigungszeitpunkt ist vertraglich geregelt. Im Übrigen beträgt die ordentliche Kündigungsfrist 30 Tage.
- 9.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.
- 9.3 Kündigungen bedürfen der Schriftform.
- 9.4 Bei einer vorzeitigen Beendigung des Vertrags erhält BI-Automation ihre Vergütung für die bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrags bereits erbrachten Leistungen sowie die zusätzlich vereinbarten Reisekosten und Aufwand abzüglich der anteiligen Vergütung, die durch die Beendigung erspart wurde.
- 9.5 In Folge einer Kündigung dieses Vertrags ist jede Vertragspartei verpflichtet, der anderen Partei sämtliche Unterlagen, Prospekte, vertrauliche Informationen und Eigentum, die gemäß diesem Vertrag zur Verfügung gestellt wurden, herauszugeben oder die Löschung schriftlich zu bestätigen.

IV. BESONDERER TEIL IV

1. Geltungsbereich

Dieser Besondere Teil IV gilt in Ergänzung zum Allgemeinen Teil für Schulungen, Seminare, Workshops und vergleichbare Fortbildungsangebote, die BI-Automation ihren Auftraggebern direkt (nicht über die Webseite) anbietet.

2. Leistungsumfang

Der konkrete Leistungsumfang und die jeweiligen Teilnahmevoraussetzungen ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste und das Angebot.

3. Anmeldung

Die Anmeldung des Auftraggebers erfolgt per E-Mail, Fax oder schriftlich an BI-Automation. Anmeldungen sind verbindlich. Der Auftraggeber soll das von BI-Automation zur Verfügung gestellte Anmeldeformular verwenden.

4. Terminverlegung durch BI-Automation

- 4.1 BI-Automation behält sich vor, Termine aus wichtigem Grund zu verlegen bzw. abzusagen. Als wichtiger Grund gilt insbesondere die Erkrankung des Dozenten oder höhere Gewalt.
- 4.2 BI-Automation verpflichtet sich die Teilnehmer unverzüglich über die Verlegung zu unterrichten. Wurden Teilnahmegebühren bereits entrichtet, werden diese unverzüglich in voller Höhe zurückerstattet, wenn kein neuer Termin vereinbart wird.
- 4.3 Ein Anspruch auf Ersatz von bereits im Rahmen der Vorbereitung der Teilnahme angefallenen Kosten des Auftraggebers besteht nicht.

5. Stornierung

- 5.1 Der Auftraggeber kann bereits angemeldete Teilnehmer seines Unternehmens durch andere Teilnehmer des Unternehmens ohne Angabe von Gründen ersetzen, soweit die Teilnahmevoraussetzungen vorliegen und noch keine Leistung in Anspruch genommen worden ist.
- 5.2 Anmeldungen können bis zu einem Monat vor dem Termin kostenfrei storniert werden.
- 5.3 Storniert der Auftraggeber Termine mindestens 10 Werktage vor dem Termin, stellt BI-Automation dem Auftraggeber eine Stornierungspauschale in Höhe von 25% der vereinbarten netto Gebühr in Rechnung. Verbleiben bei Zugang der Stornierungsmeldung weniger als 10 Werktage bis zum Termin, beträgt die Stornierungspauschale 50% der vereinbarten netto Gebühr.
- 5.4 Kosten im Zusammenhang mit der Stornierung, insbesondere die Stornierung von Reisen, trägt allein der Auftraggeber.

6. Gewährleistung, Haftung

- 6.1 Bei Leistungen dieses Besonderen Teils (IV) bestehen weder vertragliche noch gesetzliche Ansprüche wegen etwaiger Mängel. BI-Automation gewährleistet jedoch, dass solche Leistungen stets durch fachlich angemessen qualifiziertes Personal mit der gebotenen Sorgfalt erbracht werden.
- 6.2 Für Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers gelten die Haftungsregelungen der Ziffer 10 des Allgemeinen Teils.