

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der NTB SOLUTIONS GmbH

1. Allgemeine Grundlagen / Geltungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Rechtsbeziehungen zwischen NTB SOLUTIONS GmbH („NTBS“) und ihren Kunden („Kunde“), auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf die AGB Bezug genommen wird, und bilden einen integrierenden Bestandteil dieser Einzelverträge (NTBS und Kunde einzeln oder gemeinsam auch „Vertragspartei(en)“). Die im Folgenden in diesen AGB gewählte männliche Form bezieht sich immer zugleich auf weibliche, männliche und diverse Personen. Auf eine Mehrfachbezeichnung wird zugunsten einer besseren Lesbarkeit verzichtet.
- 1.2. NTBS richtet sich mit ihrem Angebot ausschließlich an Unternehmer und schließt Verträge nur aufgrund dieser AGB ab. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn NTBS solchen nicht ausdrücklich widersprochen hat. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn und soweit sie von NTBS schriftlich ausdrücklich anerkannt wurden und nicht mit den Bestimmungen dieser AGB kollidieren; bei Kollisionen und ergänzend gelten dann die gegenständlichen AGB.

2. Vertragsgegenstand / Liefer- bzw. Leistungsumfang

- 2.1. Gegenstand der Einzelverträge sind Lieferungen und/oder Leistungen in der Informationstechnologie, wie im Einzelvertrag festgelegt; diese können u. a. sein:
- Entwicklung von Individualsoftware
 - Softwarewartung
 - Applikationsbetriebsleistungen
 - Support (Helpdesk)
 - Softwarenutzung (Software as a Service – SaaS)
 - Infrastrukturbetrieb
 - IT-Consultingleistungen
 - IT-Projektmanagement für den Kunden
 - Allgemeine IT-Dienstleistungen
 - Hardwarevermietung
 - Hardwareverkauf
 - Paketleistungen, z. B. Hardwarevermietung und Software as a Service (Desktop as a Service – DaaS)
- 2.2. Grundlage von Lieferungen und Leistungen von NTBS ist der qualitative und quantitative Bedarf des Kunden, wie er auf der Grundlage der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen, Unterlagen, insbesondere auch Testdaten etc., gemeinsam ermittelt und in einer Leistungsbeschreibung schriftlich festgehalten wird.
- 2.3. Der genaue Leistungsumfang von NTBS ist im jeweiligen Vertrag mit dem Kunden bzw. in den jeweiligen vom Kunden angenommenen Angeboten der NTBS geregelt.

3. Vertragsabschluss / Kostenvoranschläge / Angebote

- 3.1. Von NTBS unterbreitete Kostenvoranschläge und Angebote sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich erfolgen. Der Kunde kann das von NTBS gestellte Angebot innerhalb einer von NTBS vorgesehenen Annahmefrist schriftlich annehmen. Eine vom Angebot abweichende Annahmeerklärung des Kunden bewirkt keine wirksame Annahme, sondern stellt ein Gegenangebot durch den Kunden dar.
- 3.2. Der Vertragsabschluss erfolgt durch die schriftliche Annahme eines von NTBS gelegten Angebots durch den Kunden oder, sofern von NTBS ausdrücklich gefordert, durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner. Im Folgenden werden die durch die beiden soeben genannten Varianten geschlossenen Verträge als „Einzelvertrag“ bezeichnet.
- 3.3. Der Beginn des Einzelvertrages wird im Einzelvertrag festgelegt. Sofern kein Beginn festgelegt wird, beginnt der Einzelvertrag mit Annahme des von NTBS gelegten Angebots durch den Kunden bzw. mit beidseitiger Unterzeichnung des Vertragsdokuments.
- 3.4. Wird im Einzelvertrag ein Kündigungsverzicht vereinbart, so verzichtet der Kunde für sich und seine Rechtsnachfolger für die im Einzelvertrag vereinbarte Dauer des Kündigungsverzichts auf die ordentliche Kündigung des Einzelvertrages. Eine Teilkündigung ist ausgeschlossen.
- 3.5. Kostenvoranschläge sind entgeltlich. Entgelte hieraus werden gutgeschrieben, wenn es aufgrund des Kostenvoranschlages zu einer entsprechenden Auftragserteilung an NTBS kommt.
- 3.6. Kostenvoranschläge und Angebote bei Werkverträgen
- 3.6.1. Kostenvoranschläge und Angebote basieren auf dem Fachwissen von NTBS und dem zum Zeitpunkt der Angebotslegung erlangten Verständnis der Anforderungen des Kunden. NTBS übernimmt jedoch keine Gewähr für deren Richtigkeit. Sollten sich nach der Auftragserteilung Kostenerhöhungen im Ausmaß von über 15 % ergeben, wird NTBS den Kunden unverzüglich nach Erkennen der Kostenerhöhung verständigen.
- 3.6.2. Bei Kostenüberschreitungen bis fünfzehn Prozent ist eine Verständigung nicht erforderlich. Diese Kosten können ohne vorherige Zustimmung des Kunden von NTBS verrechnet werden.

4. Leistungserbringung

- 4.1. Allgemeine Bestimmungen
- 4.1.1. Der Beginn der Leistungserbringung ist grundsätzlich im Vertrag festgehalten. NTBS erbringt alle Leistungen nach den einzelvertraglichen Bestimmungen und diesen AGB.
- 4.1.2. Ort der Leistungserbringung ist grundsätzlich der Standort von NTBS. Das von NTBS zur Erbringung von Leistungen in Anspruch genommene Rechenzentrum ist für diese Leistungen als Standort von NTBS anzusehen. NTBS ist in diesem Zusammenhang berechtigt, den Standort des Rechenzentrums innerhalb Österreichs nach eigenem Ermessen zu verlegen. Ein abweichender Leistungsort kann einzelvertraglich vereinbart werden.
- 4.1.3. NTBS erbringt die Leistung durch geeignete Mitarbeiter. Ein Anspruch des Kunden auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter von NTBS besteht nicht.
- 4.1.4. NTBS bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung, soweit nichts anderes einzelvertraglich oder in diesen AGB vereinbart ist.
- 4.1.5. Ist die von NTBS zu erbringende Leistung teilbar (z. B. Schulungen, Realisierungen in Teilschritten), ist NTBS berechtigt, Teilleistungen vorzunehmen und zu verrechnen.
- 4.2. Bei Gefahr im Verzug ist NTBS berechtigt und verpflichtet, auch ohne vorhergehende Benachrichtigung bzw. Beauftragung des Kunden notwendige Maßnahmen zur Beseitigung von betriebskritischen technischen Mängeln nach eigenem Ermessen zu setzen.

4.3. Sonderbestimmungen

4.3.1. Software Hosting

Sofern Anwendungen des Kunden auf Servern von Dritten gehostet werden, wird NTBS den Kunden darüber informieren, welchen Cloud-Anbieter NTBS in ihrem freien Ermessen mit dem Hosting beauftragt.

4.3.2. Applikationsbetriebsleistungen

Applikationsbetriebsleistungen können nur in Abstimmung mit dem Infrastrukturbetrieb erbracht werden. Ist die Abstimmung mit dem Infrastrukturbetrieb aus Gründen, die nicht in der Sphäre von NTBS liegen, nicht oder nicht rechtzeitig oder ausreichend möglich, so wird NTBS dem Kunden dies mitteilen. Der Kunde hat dann für eine zeitgerechte und ausreichende Abstimmung zu sorgen. NTBS trifft für sich daraus ergebende Verzögerungen keine Verantwortung. Allfällige Leistungsfristen verlängern sich automatisch entsprechend und NTBS steht auch für diese Zeit der Anspruch auf Vergütung zu.

4.3.3. Entwicklung von Individualsoftware

Stellt sich im Zuge der Entwicklungsarbeiten heraus, dass die Ausführung des Auftrages gemäß der Leistungsbeschreibung tatsächlich oder rechtlich unmöglich ist, ist NTBS verpflichtet, dies dem Kunden unverzüglich anzuzeigen. Ändert der Auftraggeber die Leistungsbeschreibung nicht entsprechend bzw. schafft die für die tatsächlich und rechtlich mögliche Ausführung notwendigen Voraussetzungen, kann NTBS die weitere Softwareentwicklung ablehnen, hat aber dennoch Anspruch auf bereits getätigte Aufwendungen und darüber hinausgehende Schäden.

4.3.4. Austausch von Hardware

Ersetzt NTBS veraltete Hardware des Kunden (Austausch der Hardware), werden die auf den Altgeräten befindlichen Daten vor Ort beim Kunden auf die neuen Geräte übertragen. Die alten Geräte werden anschließend abtransportiert und ordnungsgemäß entsorgt. Zum Zweck der Lagerung und des Transports im Rahmen der Entsorgung werden die Altgeräte nicht verschlüsselt. NTBS ergreift jedoch geeignete Sicherheitsmaßnahmen, nämlich den Transport in fensterlosen, abschließbaren Teilen von Kraftfahrzeugen sowie die Lagerung in verschlossenen Räumen. NTBS übernimmt keine Haftung für Schäden, die trotz der Setzung dieser Schutzmaßnahmen entstehen, insbesondere auch nicht bei Verlust oder Diebstahl der auf den Altgeräten befindlichen Daten.

5. Lieferung

5.1. Die Lieferung durch NTBS erfolgt grundsätzlich ex works (Incoterms 2020) am Standort von NTBS. Abweichend kann einzelvertraglich vereinbart werden, dass die Lieferung innerhalb Österreichs unter Weiterverrechnung der zum Zeitpunkt der Lieferung jeweils vertraglich vereinbarten Transport(-versicherungs)- und Installationskosten durch NTBS erfolgt.

5.2. Bei Liefergegenständen, die nicht aus dem eigenen Produktprogramm der NTBS stammen, bleibt die Liefermöglichkeit vorbehalten.

5.3. NTBS behält sich Änderungen des Liefergegenstandes, die dessen vertraglich bedungene technische Leistungsfähigkeit nicht nachteilig betreffen, während der Lieferzeit vor.

5.4. Ist die von NTBS zu erbringende Lieferung teilbar, ist NTBS berechtigt, Teillieferungen vorzunehmen und zu verrechnen.

5.5. Sofern NTBS nicht gemäß Einzelvertrag mit der Installation des Liefergegenstandes beauftragt ist, installiert der Kunde selbst in eigener Verantwortung.

5.6. Hat der Kunde NTBS im Einzelvertrag mit der Installation des Liefergegenstandes beauftragt, so ist durch den vereinbarten Preis die Installation des Liefergegenstandes und die Verbindung der Geräte mit der Systemkonsole sowie deren Anschluss an die Spannungsversorgung des Gebäudes des Kunden abgegolten. NTBS versetzt den Liefergegenstand in technische Betriebsbereitschaft, die gegeben ist, wenn NTBS das Betriebssystem gestartet hat, die erforderlichen Eigentests bzw. internen Prüfläufe der Systeme erfolgreich abgeschlossen hat und die Log-in-Anzeige erreicht wurde.

5.7. In allen Fällen liegt es im Verantwortungsbereich des Kunden, sämtliche erforderlichen Netzanschlüsse und Netzwerkverbindungen bereitzustellen und für einen Aufstellungsort zu sorgen, der den jeweils gültigen Spezifikationen von NTBS entspricht.

6. Allgemeine Betriebszeiten

6.1. Sofern einzelvertraglich nichts anderes vereinbart wird, steht NTBS den Kunden grundsätzlich während der bei NTBS üblichen Geschäftszeiten, d. h. Montag bis Freitag (exklusive österreichischer Feiertage) 08:00 – 17:00 Uhr (MEZ/MESZ) für Anfragen zu den vereinbarten Leistungen zur Verfügung.

6.2. NTBS ist bestrebt, innerhalb der unter Punkt 6.1. angeführten Geschäftszeiten binnen angemessener Frist die jeweiligen Anfragen des Kunden zu bearbeiten.

7. Ansprechpartner des Kunden und NTBS / Kommunikationskanal

7.1. Der Kunde hat NTBS schriftlich einen für NTBS verantwortlichen Ansprechpartner sowie einen Stellvertreter des Ansprechpartners zu benennen, der NTBS zur Klärung von Fragen zur Verfügung steht und in der Lage ist, verbindliche Auskünfte und Entscheidungen in Bezug auf die von NTBS zu erbringenden Lieferungen und Leistungen entweder selbst zu geben und zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Kunde wird vom jeweiligen Ansprechpartner beim Kunden vertreten; der Kunde hat sich dessen Erklärungen und Handeln gegenüber NTBS zurechnen zu lassen.

7.2. Der Kunde hat eine Kontakt-E-Mail-Adresse zum Zweck der Kommunikation zwischen NTBS und dem Kunden bekannt zu geben. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass während des aufrechten Vertragsverhältnisses in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal in der Woche, kontrolliert wird, ob sich in diesem E-Mail-Postfach Nachrichten von NTBS befinden. Gegebenenfalls hat der Kunde unverzüglich auf diese zu reagieren.

7.3. NTBS wendet sich bei der Kommunikation mit dem Kunden an den vom Kunden bekannt gegebenen Ansprechpartner bzw. dessen Stellvertreter.

7.4. NTBS kommt allfälligen einzelvertraglich vereinbarten Verpflichtungen, den Kunden rechtzeitig über für die Vertragserfüllung relevante Tatsachen, z. B. Software-Sicherheitsupdates, zu informieren, nach, wenn sie den Kunden über die gemäß Punkt 7.2. vom Kunden bekannt zu gebende E-Mail-Adresse informiert. Sind solche Verpflichtungen nicht einzelvertraglich vereinbart, ist der Kunde selbst zur Information verpflichtet.

7.5. NTBS gibt dem Kunden eine bestimmte E-Mail-Adresse bekannt, an welche sich der Kunde bei seiner Kommunikation mit NTBS ausschließlich zu wenden hat. Wendet sich der Kunde ohne die ausdrückliche vorherige Zustimmung von NTBS an eine andere als die von NTBS bekannt gegebene E-Mail-Adresse oder tritt auf andere Weise mit NTBS in Kontakt, ist diese Kontaktaufnahme für NTBS nicht beachtlich.

7.6. Ticketsystem NTBS

Einzelvertraglich kann jedoch vereinbart werden, dass der Kunde bei der Kommunikation mit NTBS für einzelvertraglich vereinbarte Sachverhalte ausschließlich das von NTBS verwendete Ticketsystem zu verwenden hat.

8. Pflichten des Kunden

8.1. Allgemeine (Mitwirkungs-)Pflichten des Kunden

- 8.1.1. Der Kunde verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Lieferungen und Leistungen durch NTBS erforderlich sind. Der Kunde verpflichtet sich weiters, alle zur Erfüllung des Vertrages notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, die nicht vom Liefer-/Leistungsumfang von NTBS umfasst sind.
- 8.1.2. Der Kunde ist insbesondere dafür verantwortlich, dass der von ihm benannte Ansprechpartner NTBS die für die Erbringung der Lieferungen und Leistungen notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt, soweit diese nicht einzelvertraglich von NTBS geschuldet sind. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren rechtzeitige Aktualisierung. NTBS darf von der Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, die ihr vom verantwortlichen Ansprechpartner des Kunden zur Verfügung gestellt werden.
- 8.1.3. Der Kunde stellt den notwendigen Zugang zu seinen Systemen in jenem Umfang bereit, dass die Leistungs-, Installations-, Gewährleistungs-, Wartungs- und Supporterbringung remote erfolgen kann. Soweit dies nicht einzelvertraglich im Leistungsumfang von NTBS enthalten ist, wird der Kunde auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung bei sich sorgen und diese im erforderlichen Rahmen aufrechterhalten.
- 8.1.4. Sofern die Leistungen, Installations-, Gewährleistungs-, Wartungs- und Supportarbeiten jedoch vor Ort beim Kunden erbracht werden müssen, stellt der Kunde die zur Erbringung der Leistungen durch NTBS und/oder durch die von NTBS beauftragten Subunternehmer erforderliche Infrastruktur (insbesondere Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, sowie Arbeitsplätze) in erforderlichem Umfang und Qualität unentgeltlich zur Verfügung und gewährt den für die Leistungserbringung erforderlichen Zugang zu seinen Räumlichkeiten und auf die betroffenen Systeme. Darüber hinaus hat der Kunde vor Ort für die Sicherheit der Mitarbeiter von NTBS und der von NTBS beauftragten Subunternehmer zu sorgen.
- 8.1.5. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern von NTBS Weisungen – gleich welcher Art – zu erteilen und wird sämtliche Anfragen bzw. Anforderungen bezüglich der Lieferung und Leistungserbringung ausschließlich an den von NTBS benannten verantwortlichen Ansprechpartner herantragen.
- 8.1.6. Der Kunde unterstützt NTBS auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Lieferungen und Leistungen. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Kunden, die Änderungen in den von NTBS für den Kunden zu erbringenden Lieferungen und Leistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen einvernehmlichen Abstimmung mit NTBS hinsichtlich ihrer technischen, zeitlichen und/oder kommerziellen Auswirkungen.
- 8.1.7. Vom Kunden an NTBS übergebene Daten und Informationen hat dieser zusätzlich bei sich zu verwahren, sofern diese Daten und Informationen von NTBS besonders als vom Kunden zu verwahren gekennzeichnet werden, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.
- 8.1.8. Der Kunde wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass NTBS in der Erbringung der Leistungen und der Lieferung nicht behindert wird.
- 8.1.9. Für die zur Vertragserfüllung erforderliche Mitwirkung von Mitarbeitern seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragten Dritten trägt der Kunde die Verantwortung.
- 8.1.10. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die von NTBS erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht und steht NTBS das vereinbarte Entgelt zu. Zeitpläne für die von NTBS zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der Kunde wird die NTBS hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den bei NTBS jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.
- 8.1.11. Der Kunde sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von NTBS eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen, im Eigentum von NTBS stehenden Gegenstände sorgfältig und pfleglich behandeln. Der Kunde haftet NTBS für jeden über die gewöhnliche Abnutzung hinausgehenden Schaden.
- 8.2. Besondere (Mitwirkungs-)Pflichten des Kunden
- 8.2.1. Softwarelizenzen
- 8.2.1.1. Der Kunde hat für jede von NTBS zur Verfügung gestellte Software-Lizenz NTBS bekannt zu geben, welche natürliche Person die jeweilige Lizenz nutzt.
- 8.2.1.2. Der Kunde hat NTBS unverzüglich, spätestens jedoch an jedem Monatsletzten rückwirkend für das vergangene Monat, Änderungen der Anzahl der vom Kunden in seinem Unternehmen genutzten Lizenzen bekannt zu geben. In diesem Zusammenhang hat der Kunde NTBS insbesondere auch über nicht genutzte Lizenzen zu informieren. Erstattet der Kunde über nicht genutzte Lizenzen keine zeitgerechte Meldung an NTBS, sind die Kosten der nicht genutzten Lizenzen für den Zeitraum der Nichtmeldung weiterhin vom Kunden zu tragen.
- 8.2.2. Hardwareüberlassung/-verkauf
- 8.2.2.1. Wird dem Kunden von NTBS Hardware zur Verfügung gestellt, hat dieser dafür zu sorgen, dass seine Mitarbeiter ausschließlich die von NTBS zur Verfügung gestellte Hardware zur Nutzung der von NTBS zu erbringenden Softwareleistungen verwenden. Sofern einzelvertraglich vereinbart wurde, dass auch andere als die von NTBS zur Verfügung gestellte Hardware verwendet werden darf, hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass die verwendeten Geräte den von NTBS geforderten System- und Sicherheitsanforderungen entsprechen. Der Anschluss von anderen als den der Vereinbarung zwischen NTBS und dem Kunden unterliegenden Geräten an das Netzwerk von NTBS ist dem Kunden jedenfalls nicht gestattet. Darüber hinaus hat der Kunde seine Zugangsdaten zu den von NTBS zu erbringenden Softwareleistungen in jedem Fall vertraulich zu behandeln. Insbesondere hat er den jeweiligen Usernamen und Passwort gegenüber jeder anderen Person geheim zu halten.
- 8.2.2.2. Die durch Nichteinhaltung der unter 8.2.2.1. angeführten Bestimmungen beim Kunden oder NTBS entstandenen Folgen sind vom Kunden zu tragen.
- 8.2.2.3. Sowohl die Instandhaltung und Wartung von dem Kunden von NTBS zum Gebrauch überlassener Hardware als auch verkaufter Hardware, die in die Infrastruktur von NTBS (z. B. Softwarenutzung, Serverleistungen) eingebunden ist, hat grundsätzlich durch NTBS zu erfolgen. Die Instandhaltung und Wartung und deren Einzelheiten, wie z. B. die Höhe des dafür gebührenden Entgelts, sind aber einzelvertraglich zu regeln. Möchte der Kunde Instandhaltungs- und/oder Wartungsmaßnahmen selbst vornehmen oder durch einen Dritten vornehmen lassen, hat er die Zustimmung von NTBS im Vorhinein einzuholen. NTBS kann diese Zustimmung insbesondere auch aus technischen (z. B. sicherheitstechnischen) Gründen verweigern.
- 8.2.2.4. Führt der Kunde Instandhaltungs- und/oder Wartungsmaßnahmen entgegen der Bestimmung gemäß Punkt 8.2.2.3. selbst durch oder lässt sie von Dritten durchführen, treffen den Kunden die allfällig dadurch entstehenden nachteiligen Folgen, auch wenn diese nicht beim Kunden, sondern bei Dritten oder NTBS entstehen. Die Behebung von dadurch entstehenden Problemen/Störungen kann von NTBS bei gesonderter Beauftragung und Vergütung gemäß den Bestimmungen dieser AGB erbracht werden.
- 8.2.3. Ist NTBS Eigentümerin der dem Kunden überlassenen Hardware, verpflichtet sich der Kunde, das Eigentumsrecht von NTBS Dritten gegenüber kundzutun und NTBS unverzüglich zu verständigen, wenn Dritte durch Beschlagnahme, Pfändung oder Ähnliches Rechte am Eigentum von NTBS geltend machen und/oder ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden beantragt wird.
- 8.2.4. Der Kunde ist verpflichtet, NTBS zu verständigen, wenn der vertraglich vereinbarte Aufstellungsort der dem Kunden überlassenen, im Eigentum von NTBS stehenden Hardware geändert wird.

9. Subunternehmer

Zur Erfüllung ihrer einzelvertraglich vereinbarten Aufgaben ist NTBS berechtigt, Dritte („Subunternehmer“) heranzuziehen. NTBS kann die ihr obliegenden Aufgaben gänzlich oder teilweise durch solche Subunternehmer erbringen lassen. Die Bezahlung des Subunternehmers erfolgt ausschließlich durch NTBS selbst. Zwischen dem Subunternehmer und dem Kunden entsteht kein direktes Vertragsverhältnis.

10. Vertragsanpassungen (Change Requests)

- 10.1. Beide Vertragspartner können nach Unterzeichnung des Vertrages eine Änderung des Liefer- bzw. Leistungsumfanges verlangen ("Change Request"), sofern diese Möglichkeit einzelvertraglich vorgesehen ist. Jede Änderung führt zu entsprechenden Änderungen der Preise und des anwendbaren Zeitplans.
- 10.2. Das Change-Request-Verfahren wird durch eine Anfrage für einen Change Request eingeleitet. Die Anfrage muss schriftlich erfolgen und ausreichende Informationen enthalten, um dem anderen Vertragspartner die Möglichkeit zu geben, die Anfrage zum Change Request zu bewerten.
- 10.3. Ist einzelvertraglich nichts anderes vereinbart, kann der Aufwand der Erstellung eigener bzw. der Analyse und Bewertung kundenseitiger Change Requests von NTBS nach dem tatsächlichen Aufwand in Rechnung gestellt werden. NTBS hat den Kunden vorab über die etwaig anfallenden Kosten zu informieren und hat die Umsetzbarkeit der Anfrage des Kunden binnen angemessener Frist zu prüfen.
- 10.4. Alle weiteren Schritte im Change-Request-Verfahren (Erstellung eines Angebots etc.) bedürfen eines ausdrücklichen Auftrages des Kunden und sind in der Folge gegen gesondertes Entgelt zu erbringen.
- 10.5. Wird NTBS vom Kunden beauftragt, Änderungen durchzuführen, haben beide Vertragspartner sich nach Treu und Glauben zu bemühen, die Auswirkungen eines Change Requests auf Preise und Zeitpläne einvernehmlich zu regeln, andernfalls kommt kein Vertrag zustande.
- 10.6. Eine Vertragsänderung aufgrund eines vom Kunden gestellten Change Requests ist erst bindend, wenn ein auf Basis dieses Change Requests von NTBS gelegtes Angebot vom Kunden schriftlich angenommen wird. Fordert NTBS jedoch ausdrücklich die Unterschrift beider Vertragspartner, wird eine Vertragsänderung erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner gültig vereinbart.

11. Preis / Entgelt

- 11.1. Die konkreten Preise, Stundensätze, Entgelte und Konditionen ergeben sich aus dem Einzelvertrag und verstehen sich netto zuzüglich der zusätzlich zu entrichtenden Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe, des Umweltbeitrags und der Urheberrechtsabgabe.
- 11.2. Die Preise verstehen sich für Lieferungen ex works (Incoterms 2020) am Standort von NTBS bzw. die Entgelte für Leistungen am Standort von NTBS. Leistungen außerhalb der Allgemeinen Betriebszeiten gemäß Punkt 6 sowie Abweichungen und Änderungen gegenüber dem vereinbarten Leistungsumfang werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 11.3. Versandkosten und Verpackungen werden zusätzlich verrechnet. Dies gilt auch für den Rückversand von an den Kunden vermieteter bzw. sonst gelieferter Hardware, es sei denn, im Einzelvertrag ist ausdrücklich etwas anderes vereinbart.
- 11.4. Die Kosten von Fremdsoftware, Programmträgern, Geräten etc. werden gesondert in Rechnung gestellt. Die Kosten für verwendetes Material werden aufgrund des handelsüblichen Preises berechnet.
- 11.5. Sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart, gelten Reisezeiten von Mitarbeitern von NTBS als Arbeitszeit. Reisezeiten werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet. Sofern Reisezeiten nicht ausdrücklich in Pauschalangeboten inkludiert sind und auch sonst einzelvertraglich nichts anderes vereinbart ist, werden die bei NTBS üblichen Stundensätze herangezogen.
- 11.6. Auch Spesen (z. B. Übernachtungskosten, Reisekosten) sind, sofern sie nicht ausdrücklich in Pauschalangeboten inkludiert sind, separat zu verrechnen. Die Erstattung von Spesen erfolgt gegen Vorlage der Belege (Kopien).
- 11.7. NTBS ist berechtigt, Stundensätze und laufende Entgelte jederzeit einseitig angemessen individuell zu verändern, die Preissätze marktkonform anzupassen und dabei auf Veränderungen des allgemeinen Lohnniveaus und der Energie- und Einkaufskosten etc. entsprechend zu reagieren. Jedenfalls erfolgen solche Anpassungen am 1. April eines jeden Kalenderjahres. Erhöhungen oder Verminderungen der in den Einzelverträgen festgelegten Preise, Stundensätze und Entgelte orientieren sich an den Preisen der Lieferanten, Gehälter etc. Die sich so ergebenden Preise werden als neue Basispreise für die weitere Indexierung herangezogen.
- 11.8. Änderungen sind dem Kunden vorab mitzuteilen und gelten ab dem darauffolgenden Monatsersten („Stichtag“). Der Kunde kann Preisanpassungen binnen 4 Wochen ab Bekanntgabe der Änderung widersprechen. Widerspricht der Kunde einer Anpassung rechtzeitig, verrechnet NTBS für drei weitere Monate ab Stichtag die bisherigen Kosten. Danach endet das Vertragsverhältnis.
- 11.9. Sonderregelung für Mietverträge
- 11.9.1. Sofern in einem Mietvertrag einzelvertraglich vereinbart ist, dass ein Serviceentgelt in der Miete enthalten ist, sind davon nur die einzelvertraglich ausdrücklich vereinbarten Leistungen umfasst, zusätzliche Leistungen sind gesondert zu vereinbaren und zu vergüten.

12. Zahlungsbedingungen

- 12.1. Für laufend zu zahlende, gleichbleibende Entgelte erfolgt die Rechnungslegung mangels anderslautender einzelvertraglicher Regelung monatlich bzw. für jährliche Entgelte jährlich im Vorhinein; diese werden mit Rechnungslegung fällig. Dies gilt auch für Pauschalentgelte, sofern sie laufend zu zahlen sind.
- 12.2. Einmalige oder nicht laufend zu zahlende Entgelte sind grundsätzlich mit der Leistungserbringung bzw. Lieferung und dem Zugang der Rechnung fällig. Die Legung von Teilrechnungen nach Leistungs- bzw. Lieferfortschritt ist erlaubt.
- 12.3. Übersteigt ein nicht laufend zu zahlendes Entgelt EUR 10.000,00 netto, ist NTBS berechtigt, 50 % des Preises bei Vertragsabschluss in Rechnung zu stellen; dieser Teilbetrag wird mit Rechnungslegung fällig. Die verbleibenden 50 % des Preises werden bei Lieferung bzw. vollständiger Leistungserbringung fällig und in Rechnung gestellt. Abweichendes kann einzelvertraglich vereinbart werden.
- 12.4. Bei Verträgen, die mehrere Einheiten (z. B. Schulungen, Realisierungen in Teilschritten) umfassen, ist NTBS berechtigt, nach jeder einzelnen Einheit der Leistung bzw. Lieferung Rechnung zu legen; diese Teilbeträge werden jeweils mit Rechnungslegung fällig.
- 12.5. Für Fixpreisprojekte erfolgt die Rechnungslegung wie folgt: 30 % Anzahlung zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, weitere insgesamt 60 % bei Erreichung jeweils einzelvertraglich zu vereinbarenden Meilensteine und die restlichen 10 % nach ordnungsgemäßer Abnahme der jeweiligen Lieferung oder Leistung. Diese Teilbeträge werden jeweils mit Rechnungslegung fällig.
- 12.6. Die von NTBS gelegten Rechnungen sind spätestens zwei Wochen ab Fälligkeit ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Der Kunde ist mit elektronischer Rechnungslegung durch NTBS einverstanden.
- 12.7. NTBS ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung bzw. Lieferung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den Kunden in angemessener Höhe abhängig zu machen, wenn nach Abschluss des Vertrages erkennbar ist, dass der Anspruch von NTBS auf die Gegenleistung des Kunden gefährdet wird, oder andernfalls unbeschadet ihrer sonstigen Rechte vom Vertrag zurückzutreten bzw. diesen aus wichtigem Grund aufzulösen.
- 12.8. Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem NTBS über sie verfügen kann. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Vertragserfüllung durch NTBS. Die Nichteinhaltung vereinbarter Zahlungen berechtigt NTBS, neben den ihr sonst zustehenden Rechten, ihre Leistungen und Lieferungen einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Kunden zu tragen.
- 12.9. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen gemäß § 456 UGB verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier (auch nicht aufeinander folgenden) Teilzahlungen oder monatlichen Zahlungen bei laufenden Entgelten ist NTBS, neben den ihr sonst zustehenden Rechten, berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen. NTBS ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen und Lieferungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.
- 12.10. Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabeschulden, wie z. B. Rechtsgeschäftsgebühren oder Quellensteuern, trägt der Kunde ohne Ersatzanspruch. Sollte NTBS für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde NTBS über erste Anforderung schad- und klaglos halten.

13. Eigentumsrecht und Lizenzierung

13.1. Eigentumsvorbehalt

13.1.1. Bis zur vollständigen Bezahlung des vereinbarten Preises zuzüglich Zinsen und Kosten behält sich NTBS das Eigentum an jeglichen von ihr erbrachten Lieferungen und Leistungen, insbesondere auch der Hardware, vor. Bei Vertragsrücktritt wegen Zahlungsverzug ist NTBS unbeschadet ihrer sonstigen Rechte zur Rücknahme und Abholung der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Gegenstände auf Kosten des Kunden berechtigt.

13.1.2. Die von NTBS im Rahmen eines Hardwaremietvertrages oder in welcher Form auch immer zur Verfügung gestellte Hardware verbleibt im Eigentum von NTBS.

13.2. Urheberrecht und Nutzung von Software und Unterlagen

13.2.1. Alle Eigentums-, Urheberrechte und anderen Immaterialgüterrechte einschließlich Rechte am Know-how an den vereinbarten Lieferungen und Leistungen (Software, Dokumentationen, Schulungsunterlagen etc.) stehen ausschließlich NTBS bzw. deren Lizenzgebern zu. Der Kunde erhält jedoch das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts und ausschließlich zu eigenen Zwecken nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl von Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen/Systemen des Kunden für die Dauer des Einzelvertrages zu verwenden. Dieses Recht auf Verwendung steht dem Kunden sinngemäß auch im Hinblick auf von NTBS zur Verfügung gestellte Schulungsunterlagen und Dokumentationen zu. Durch den jeweiligen Einzelvertrag wird vom Kunden eine Werknutzungsbewilligung in diesem Umfang erworben.

13.2.2. Eine Verbreitung und jegliche andere Verwertung durch den Kunden ist jedenfalls ausgeschlossen.

13.2.3. Durch die Mitwirkung des Kunden bei der Herstellung der Software, Schulungsunterlagen sowie Dokumentationen werden vom Kunden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung hinaus erworben. Vielmehr räumt der Kunde NTBS diesbezüglich ein zeitlich unbefristetes, örtlich unbeschränktes, ausschließliches und unentgeltliches Werknutzungsrecht ein, mit dem Recht, zu bewerten, zu bearbeiten und weiterzuentwickeln, sowie dem Recht, Werknutzungsbewilligungen zu erteilen, ohne dass dem Kunden hierfür eine Vergütung, Abfindung, ein Entgelt oder Ähnliches zusteht.

13.2.4. Jede Verletzung der Immaterialgüterrechte von NTBS zieht Schadenersatzansprüche von NTBS nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.

13.2.5. Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Kunden unter der Bedingung gestattet, dass für die Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter besteht, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mitübertragen werden.

13.2.6. Sollte für die Herstellung von Interoperabilität der vertragsgegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Kunden gegen gesonderte Kostenvergütung bei NTBS gesondert zu beauftragen. Kommt NTBS dieser Forderung auch nach Setzung einer angemessenen Nachfrist nicht nach und erfolgt eine Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Missbrauch hat Schadenersatzansprüche von NTBS bzw. dritter Lizenzgeber zur Folge.

13.2.7. Der Kunde hat von ihm bereitgestellte Inhalte auf rechtliche, insbesondere auch wettbewerbs-, marken-, urheber- und verwaltungsrechtliche, Zulässigkeit zu überprüfen. NTBS haftet nicht für rechtliche Zulässigkeit von Inhalten, wenn diese vom Kunden vorgegeben wurden. Wird NTBS wegen einer solchen Rechtsverletzung von einem Dritten in Anspruch genommen, so hält der Kunde NTBS schad- und klaglos. Der Kunde hat NTBS in diesem Fall sämtliche Nachteile zu ersetzen, die ihr durch eine Inanspruchnahme Dritter entstehen, insbesondere Kosten einer angemessenen rechtlichen Vertretung.

14. Aufrechnung und Zurückbehaltung und Abtretung

14.1. Eine Aufrechnung gegen Ansprüche von NTBS mit Gegenforderungen welcher Art auch immer ist ausgeschlossen.

14.2. Der Kunde ist nicht berechtigt, wegen Ansprüchen, die er gegen NTBS hat, Zahlungen oder sonstige Leistungen zurückzuhalten oder Mietgegenstände samt allem Zubehör nicht an NTBS auszufolgen.

14.3. Ansprüche, die der Kunde gegen NTBS hat, sind nicht abtretbar und können ausschließlich vom Kunden selbst geltend gemacht werden.

15. Fristen und Termine

15.1. Allgemeine Leistungs- und Lieferfristen

15.1.1. Die allgemeinen Leistungs-/Lieferfristen werden grundsätzlich einzelvertraglich vereinbart. In Ermangelung einer einzelvertraglichen Vereinbarung beginnt die Frist für Lieferungen und Leistungen mit dem spätesten der nachstehenden Zeitpunkte:

- Datum des Vertragsabschlusses gemäß Punkt 3.2.;
- Datum der Erfüllung aller, einzelvertraglich und in diesen AGB bedingenen, dem Kunden obliegenden technischen, kaufmännischen und finanziellen Voraussetzungen und Pflichten;
- Datum, an dem NTBS vom Kunden eine einzelvertraglich bzw. in diesen AGB bedingene Anzahlung erhält.

15.1.2. Ist einzelvertraglich nichts anderes vereinbart, hat NTBS Lieferungen und Leistungen ohne unnötigen Aufschub binnen angemessener Frist ab den unter 15.1.1. genannten Zeitpunkten zu erbringen. Dies gilt sinngemäß auch für wiederkehrende Lieferungen und Leistungen.

15.1.3. Einzelvertraglich vereinbarte Liefer- und Leistungsfristen gelten ausdrücklich nicht als verbindlich vereinbart (kein Fixgeschäft), sondern nur als annähernd und unverbindlich. Allfällige verbindliche Terminabsprachen sind ausdrücklich als solche schriftlich zu vereinbaren bzw. von NTBS schriftlich zu bestätigen.

15.2. Allgemeine Abnahme- und Übergabetermine

15.2.1. Sofern in diesen AGB oder einzelvertraglich nichts anderes vereinbart ist, ist der Kunde grundsätzlich verpflichtet, Lieferungen und Leistungen von NTBS binnen angemessener Frist, spätestens jedoch binnen zwei Wochen ab Lieferung bzw. Erbringung, schriftlich abzunehmen. Erfolgt eine schriftliche Abnahme nicht binnen spätestens zwei Wochen ab Lieferung bzw. Leistung, gilt die Lieferung/Leistung jedenfalls nach Ablauf dieser Frist als vollinhaltlich abgenommen.

15.2.2. Wenn eine Lieferung oder Leistung aus von NTBS nicht zu vertretenden Gründen binnen der gemäß Punkt 15.2.1. vereinbarten Frist nicht angenommen oder die Annahme endgültig verweigert wird, kann NTBS unbeschadet ihr zustehender anderer Rechte vom Vertrag zurücktreten. Diesfalls kann NTBS, unbeschadet ihr zustehender anderer Ansprüche, vom Kunden den vollen Ersatz des ihr entstandenen Schadens einschließlich der von ihr getätigten Aufwendungen und Mehraufwendungen verlangen. Klarstellend wird festgehalten, dass dies auch für Werk- und Werklieferungsleistungen gilt.

15.2.3. Der Kunde hat von NTBS bestätigte Installations- und Inbetriebnahmetermine einzuhalten. Verletzt der Kunde diese Pflicht, geht die Gefahr der Verschlechterung und/oder des Unterganges der Lieferung bzw. Leistung auf den Kunden über. NTBS steht auch in solchen Fällen das vereinbarte Entgelt zu.

15.2.4. NTBS durch Abnahmeverzug des Kunden entstandener Mehraufwand sowie Lager- und sonstige Kosten und Schäden sind vom Kunden zu tragen.

15.3. Abnahme von Individualsoftware und anderen Werkleistungen

15.3.1. Für den Kunden individuell erstellte Software und andere Werkleistungen sind vom Kunden binnen vier Wochen ab Lieferung schriftlich in einem Protokoll abzunehmen. Die ordnungsgemäße Abnahme wird von NTBS bestätigt. Erfolgt die Abnahme nicht fristgerecht, gilt die gelieferte Software bzw. andere Werkleistung nach Ablauf der Frist von vier Wochen ab Lieferung als vollinhaltlich abgenommen. Wird die Software im Echtbetrieb durch den Kunden eingesetzt, gilt sie ab diesem Zeitpunkt jedenfalls auch als abgenommen.

16. Gefahrtragung

16.1. Die Gefahrtragung richtet sich grundsätzlich nach der jeweiligen Vereinbarung des Gefahrenübergangs gemäß Punkt 5.1.

16.2. Von NTBS zum Gebrauch überlassene Gegenstände sind ausschließlich vertragsgemäß zu gebrauchen und sorgfältig, pfleglich und nach etwaigen Bedienungsanleitungen zu behandeln.

16.3. Gefahrtragung für Mietgegenstände

16.3.1. Der Kunde trägt das Risiko der Beschädigung und den Verlust der Mietgegenstände samt allem Zubehör, ohne Rücksicht auf die Entstehungsursache, auch bei höherer Gewalt.

16.3.2. Der Untergang der Mietgegenstände führt nicht zur Auflösung des Vertrages. Trifft NTBS hingegen nachweislich das ausschließliche, grobe Verschulden (Vorsatz oder krass grobe Fahrlässigkeit) am Untergang der Mietgegenstände, ist NTBS nach ihrer Wahl zur Wiederherstellung bzw. Ersatz des Mietgegenstandes binnen angemessener Frist verpflichtet.

17. Gewährleistung und Mängelbehebung

17.1. Allgemeine Gewährleistungsbestimmungen

17.1.1. Werk-, Werkliefer- und Kaufleistungen unterliegen folgender Gewährleistung. NTBS leistet ausschließlich Gewähr dafür, dass (i) NTBS diese Lieferungen und Leistungen vertragsmäßig erbringt d. h. ohne wesentliche Abweichungen vom vertraglich Geschuldeten und (ii) Rechte Dritter die vertragsgemäße Nutzung der gelieferten Produkte durch den Kunden nicht beeinträchtigen. Jegliche darüber hinaus gehende Gewährleistung ist ausgeschlossen.

17.1.2. Ist ein Mangel auch nach Ablauf einer vom Kunden jeweils angemessen zu setzenden Nachfrist nicht behoben, ist der Kunde berechtigt, Minderungs- und Schadenersatzansprüche gemäß den in diesem Vertrag geregelten Beschränkungen geltend zu machen. Der Kunde ist diesfalls weiters berechtigt, Selbst- oder Ersatzvornahme zu bewirken, wobei diesfalls die in diesem Vertrag für solche Fälle vorgesehenen Beschränkungen anwendbar sind. Weitere Rechte sind ausgeschlossen.

17.1.3. Der Kunde ist bei sonstigem Erlöschen seiner Gewährleistungsrechte verpflichtet, die Liefergegenstände und Leistungen sofort nach Lieferung bzw. Erbringung (bei Teillieferung oder -leistung der jeweiligen Teile) auf Mängel zu untersuchen und NTBS allenfalls vorliegende Mängel unverzüglich, spätestens jedoch nach 5 Tagen schriftlich dokumentiert anzuzeigen (Mängelrüge). Sicherheitstechnische Vorfälle müssen jedoch immer sofort gemeldet werden.

17.1.4. Gewährleistungsansprüche des Kunden entfallen gänzlich, wenn die von NTBS erbrachten Lieferungen und Leistungen nachträglich ohne Zustimmung von NTBS durch den Kunden oder Dritte verändert werden.

17.1.5. Im Falle eines ordnungsgemäß gerügten Mangels ist NTBS nach eigener Wahl berechtigt, den Mangel im Rahmen der vertraglichen Gewährleistung im Wege der Umgehung von Leistungshindernissen oder durch Verbesserung oder Neuherstellung oder Neulieferung zu beseitigen, es sei denn, dies ist nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich. Dies gilt unabhängig von einem etwaigen Verschulden von NTBS. Alle im Zusammenhang mit der Mängelbehebung entstehenden Nebenkosten (wie z. B. für Ein- und Ausbau, Transport, Entsorgung, Fahrt und Wegzeit) gehen zu Lasten des Kunden.

17.1.6. Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des Kunden oder deren Unterlassung, der unsachgemäßen Benützung von Geräten, Teilen oder Programmen, Nichtdurchführung von NTBS empfohlener Wartung, Sicherheits- und andere Updates, oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des Kunden gemäß Punkt 8., ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten diese von NTBS erbrachten Lieferungen und Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragsgemäß erbracht. Auf Wunsch des Kunden wird NTBS den Mangel kostenpflichtig beseitigen.

17.1.7. Der Kunde wird NTBS bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Mängelbeseitigung trägt der Kunde.

17.1.8. Gewährleistungsansprüche des Kunden erlöschen jedenfalls spätestens sechs Monate nach Erbringen dieser jeweiligen Lieferungen und Leistungen. Dem Kunden obliegt der Beweis, dass der Mangel bereits bei Übergabe vorlag.

17.1.9. Für etwaige darüber hinausgehende Aufwands- und Schadenersatzansprüche gilt Punkt 18.

17.2. Weitere Gewährleistungsbestimmungen bei Software

17.2.1. NTBS ist nur zur Mängelbehebung verpflichtet, wenn sich eine ordnungsgemäße Mängelrüge des Kunden auf reproduzierbare Mängel bezieht. Liegen ordnungsgemäß gerügte, wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb der Software nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme gemäß Punkt 15. dieser AGB erforderlich.

17.2.2. Für die Beschaffenheit der von NTBS gelieferten Softwareprodukte sind ausschließlich die zum Lieferzeitpunkt gültigen Spezifikationen von NTBS oder des jeweiligen Herstellers des Softwareprodukts maßgebend. NTBS und der Kunde sind sich darin einig, dass nach dem Stand der Technik Fehler in Softwareprogrammen auch bei Anwendung größter Sorgfalt nicht ausgeschlossen werden können.

17.2.3. Ist Gegenstand des Auftrags die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Software, bezieht sich die Gewährleistung nur auf die Änderung oder Ergänzung. Die Gewährleistung für die bereits bestehende Software lebt durch eine Änderung oder Ergänzung nicht wieder auf.

17.2.4. Handelt es sich beim Liefergegenstand um Software, übernimmt der Kunde die Verpflichtung, Mängelrügen spätestens vor dem Ablauf von 90 Tagen nach Ablieferung schriftlich anzuzeigen, andernfalls die Gewährleistung ausgeschlossen ist.

17.3. Beseitigung von Softwarestörungen von zum Gebrauch überlassener Software

17.3.1. NTBS hat Störungen der von ihr zum Gebrauch überlassenen Software innerhalb angemessener Frist zu beseitigen. Ist NTBS die Beseitigung einer Störung selbst nicht möglich, hat sie die Störungsbeseitigung innerhalb angemessener Frist zu veranlassen.

17.3.2. Eine Störungsbeseitigungspflicht besteht nicht bei geplanten oder ungeplanten notwendigen Wartungen der Hosting-Umgebung oder wenn der Kunde die Störung zu vertreten hat. Der Kunde hat eine Störung insbesondere dann zu vertreten, wenn sie durch unerlaubte Eingriffe des Kunden oder dem Kunden zuzurechnenden Dritten in die von NTBS zur Verfügung gestellte Hostingleistung und durch eine unsachgemäße Bedienung oder Behandlung der Software durch den Kunden oder diesem zuzurechnenden Dritten oder durch Drittsoftware (nicht von NTBS zur Verfügung gestellte Software) verursacht wurde.

17.3.3. Leistungsstörungen außerhalb des Bereichs der Gewährleistung für Mängel

17.3.3.1. Falls NTBS außerhalb des Bereichs der Gewährleistung für Mängel fällige Leistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbringt oder sonstige Pflichten aus dem Schuldverhältnis verletzt, hat der Kunde dies stets unverzüglich schriftlich zu rügen und NTBS schriftlich eine Nachfrist von ausreichender Länge einzuräumen, innerhalb derer NTBS Gelegenheit zur ordnungsgemäßen Erfüllung der Leistung bzw. dazu hat, in sonstiger Weise Abhilfe zu schaffen. Will der Kunde nach fruchtlosem Ablauf der Nachfrist vom Vertrag Abstand nehmen (z. B. durch Rücktritt oder Kündigung aus wichtigem Grund), so kann er dies nur tun, wenn dies nach den übrigen Bestimmungen des Einzelvertrages und dieser AGB zulässig ist und er diese Konsequenz zusammen mit der Fristsetzung schriftlich angedroht hat.

17.3.3.2. Im Übrigen gilt Punkt 18.

18. Schadenersatz und Haftungsbegrenzung

- 18.1. Schadenersatz-, Aufwendungsersatz-, Entschädigungs-, Erstattungs- und Minderungsansprüche des Kunden aus diesem Vertrag, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind in Summe („Haftung“) wie folgt begrenzt:
- 18.2. NTBS haftet dem Kunden nur für von ihr nachweislich verschuldete Schäden und nur im Falle ihres ausschließlichen, groben Verschuldens (Vorsatz oder krass grobe Fahrlässigkeit), das vom Kunden nachzuweisen ist. Dies gilt sinngemäß auch für die Haftung von durch NTBS beigezogenen „Dritten“. Davon ausgenommen sind Personenschäden und Schäden nach dem PHG.
- 18.3. Die Haftung für Folgeschäden (einschließlich Mangelfolgeschäden), mittelbare und immaterielle Schäden, wie beispielsweise entgangenen Gewinn, bloße Vermögensschäden, Kosten, die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste, fehlgeschlagene Aufwendungen oder Ansprüche Dritter, wird ausdrücklich ausgeschlossen. Für sonstige Schadensarten ist die Haftung der Höhe nach jedenfalls auf das niedrigste i) des konkreten Schadens ii) der Deckung einer etwaigen Versicherung für diese Leistungen, begrenzt auf die tatsächlich ausgezahlte Versicherungssumme iii) das konkrete Entgelt für die betreffende Lieferung oder Leistung, bei Dauerschuldverhältnissen auf die jährliche Vergütung aus dem betreffenden Einzelvertrag, beschränkt. Bei Vorhandensein zweier oder mehrerer konkurrierender Geschädigter (Kunden) ist der Höchstbetrag für jeden einzelnen Geschädigten nach dem Verhältnis der betraglichen Höhe der Ansprüche zu kürzen.
- 18.4. NTBS haftet nicht für Schäden, die trotz der Setzung der unter Punkt 4.3.4. beschriebenen Sicherheitsmaßnahmen entstehen, insbesondere im Falle von Verlust oder Diebstahl der auf den Altgeräten gespeicherten Daten während deren Entsorgung.
- 18.5. Schadenersatzansprüche des Kunden können nur innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger, spätestens aber innerhalb von drei Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis, gerichtlich geltend gemacht werden.
- 18.6. Den Kunden trifft die Beweislast dafür, dass der Schaden auf einem Verschulden von NTBS beruht.
- 18.7. Sofern NTBS eine Leistung unter Heranziehung von Subunternehmern erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Subunternehmern entstehen, tritt NTBS diese Ansprüche an den Kunden ab. Der Kunde hat sich in diesem Fall ausschließlich an den Subunternehmer zu halten. NTBS haftet für Subunternehmer jedenfalls nur für Auswahlverschulden.
- 18.8. Haftet NTBS nach diesen Bestimmungen für die Wiederherstellung von Daten oder Komponenten (etwa Hardware, Software), haftet NTBS jedoch nur für jenen Aufwand, der für die Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Ausfallvorsorge durch den Kunden erforderlich geworden wäre. Diese Haftung tritt im Falle von Punkt 8.1.7. nur ein, wenn der Kunde vor dem Störfall eine der Art der Daten und Komponenten nach angemessene Datensicherung und Ausfallvorsorge durchgeführt hat.
- 18.9. Ist die Datensicherung jedoch einzelvertraglich als Leistung von NTBS vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten und für die Wiederherstellung der Daten jedenfalls begrenzt mit maximal 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, jedenfalls jedoch maximal EUR 15.000,00.
- 18.10. Die Mitarbeiter von NTBS sind keine rechtlich geschulten Fachkräfte. Von NTBS getätigte Äußerungen, die einen rechtlichen Inhalt vermitteln, sind immer unverbindlich. NTBS haftet daher nicht für Schäden, die durch Handlungen des Kunden entstehen, die dieser aufgrund einer solchen Äußerung setzt. Insbesondere haftet NTBS für solche Äußerungen nicht, wenn sie in von NTBS durchgeführten Schulungen ergehen.

19. Datensicherheit

- 19.1. Zum Schutz aller bei NTBS gespeicherten Daten verwendet NTBS dem Stand der Technik entsprechende, erprobte und marktübliche Maßnahmen, sofern diese Maßnahmen technisch und wirtschaftlich möglich und zumutbar sind. Sollte es bei einem unzulässigen und rechtswidrigen Zugriff durch Dritte bzw. durch die im Internet befindlichen, systemeinwirkenden und -schädigenden Programme einem Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingen, bei NTBS gespeicherte Daten in seine Verfügungsgewalt zu bringen oder diese weiterzuverwenden, so haftet NTBS dem Kunden gegenüber nur bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von NTBS.
- 19.2. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Daten, die NTBS dem Kunden beziehungsweise dessen Mitarbeitern zur Verfügung stellt (z. B. Passwörter, Codes für den Betrieb von Software etc.), geheim zu halten. Besteht der Verdacht einer Kenntnis der Daten durch unberechtigte Dritte, so hat der Kunde die Daten unverzüglich zu ändern oder durch NTBS ändern zu lassen. Der Kunde haftet für Schäden, die durch mangelhafte Geheimhaltung der Passwörter durch ihn, seine Mitarbeiter oder durch Weitergabe an Dritte entstehen.

20. Höhere Gewalt

- 20.1. Soweit und solange Verpflichtungen, ausgenommen Zahlungsverpflichtungen, infolge höherer Gewalt, wie insbesondere Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Pandemien, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen oder Datenleitungen oder sich auf die Leistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.
- 20.2. Verzögert sich die Lieferung oder Leistung von NTBS aufgrund von höherer Gewalt, ruhen die Liefer- und Leistungsverpflichtungen für die Dauer und im Umfang des Hindernisses und verlängern sich die Fristen entsprechend.
- 20.3. Ist ein Vertragspartner von höherer Gewalt gemäß Punkt 20.1. betroffen, so teilt er dies dem anderen Vertragspartner unter Angabe der näheren Umstände, der voraussichtlichen Dauer und der vorhersehbaren Folgen des betreffenden Ereignisses unverzüglich mit.

21. Beendigung des Vertragsverhältnisses

- 21.1. Verträge können sowohl auf bestimmte als auch auf unbestimmte Zeit geschlossen werden. Die konkrete Vertragsdauer ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.
- 21.2. Auf bestimmte Zeit geschlossene Verträge enden grundsätzlich mit Zeitablauf, es sei denn, sie werden von den Vertragspartnern einvernehmlich verlängert.
- 21.3. Wird ein Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen, können die Vertragspartner den Vertrag grundsätzlich unter Einhaltung einer Frist von sechs Monaten zum Ende des Kalenderjahres kündigen. Bei Verträgen zwischen NTBS und Notaren hinsichtlich Leistungen, die für den Betrieb eines Notariats notwendig und/oder zweckdienlich sind, beträgt die Kündigungsfrist hingegen einen Monat zum jeweils Monatsletzten.
- 21.4. Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag vorzeitig aus wichtigem Grund fristlos zu beenden.
- 21.5. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere auch vor, wenn ein Vertragspartner, trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Vertragsauflösung unter Setzung einer angemessenen Nachfrist, wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt und dem anderen Vertragspartner deshalb ein Festhalten am Vertrag nicht mehr zumutbar ist, oder gegen den anderen Vertragspartner ein Konkurs- oder sonstiges Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird.
- 21.6. NTBS ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu beenden, wenn sich wesentliche Parameter für die Lieferungen und Leistungen geändert haben und NTBS aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen oder Erbringung der Lieferung unter technischen oder wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.
- 21.7. NTBS ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu beenden, wenn sich der Kunde trotz Nachfristsetzung von 14 Tagen oder bei laufenden Entgelten oder Teilzahlungen mit mehr als zwei laufenden oder Teilzahlungen (auch wenn diese nicht aufeinander folgen) in Zahlungsverzug befindet.

- 21.8. Ist die Leistungserbringung (ausgenommen Zahlungsverpflichtungen) aufgrund höherer Gewalt länger als sechs Monate beeinträchtigt und können sich die Vertragspartner nicht auf Maßnahmen zur Abmilderung der Auswirkungen einigen, ist jeder Vertragspartner berechtigt, den betroffenen Vertrag nach Ablauf der sechs Monate ohne Einhaltung einer Frist zu beenden.
- 21.9. Die Erklärung über die Vertragsbeendigung hat schriftlich per Einschreiben an die jeweils im Einzelvertrag ausgewiesene Adresse des anderen Vertragspartners oder an eine allfällige andere, vom anderen Vertragspartner in gleicher Form bekannt gegebene Adresse zu erfolgen. Für die Einhaltung von Fristen ist der Tag der Postaufgabe maßgeblich.
- 21.10. Ist einzelvertraglich sowohl ein Kündigungsverzicht als auch die Vergütung in Form eines laufenden Entgelts vereinbart, kann NTBS im Fall der vorzeitigen Vertragsauflösung aus welchem Grund auch immer die sofort fällig werdenden Restentgelte beanspruchen. Diese Restentgelte entsprechen 75 % der restlichen von dem auf den Tag der Vertragsbeendigung folgenden vom Kunden zu zahlenden Entgelte bis zum Ende des einzelvertraglich vereinbarten Kündigungsverzichts.

22. Geheimhaltung

- 22.1. Die Vertragspartner verpflichten sich zum Stillschweigen über alle ihnen zur Kenntnis gelangten geschäftlichen Angelegenheiten des anderen Vertragspartners. Davon umfasst sind insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie jedwede Information, die ein Vertragspartner über Art, Betriebsumfang und praktische Tätigkeit des anderen Vertragspartners erhält.
- 22.2. Weiters verpflichten sich die Vertragspartner, über den gesamten Inhalt der Leistungen sowie sämtliche Informationen und Umstände, die einem Vertragspartner im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistungen zugegangen sind, insbesondere auch über die Daten der Kunden bzw. Lieferanten des anderen Vertragspartners, Dritten gegenüber Stillschweigen zu bewahren.
- 22.3. NTBS ist von der Schweigepflicht gegenüber allfälligen Subunternehmern, deren NTBS sich bedient, entbunden. NTBS hat die Schweigepflicht aber auf diese vollständig zu überbinden.
- 22.3.1. Der Kunde ist hinsichtlich des Inhalts der zwischen ihm und NTBS geschlossenen Verträge gegenüber Dritten zur Verschwiegenheit verpflichtet.
- 22.4. Die Schweigepflicht reicht auch über das Ende dieses Vertragsverhältnisses hinaus. Ausnahmen bestehen im Falle gesetzlich vorgesehener Aussageverpflichtungen oder der anwaltlichen bzw. gerichtlichen Verfolgung von Ansprüchen, die ein Vertragspartner gegen den anderen Vertragspartner geltend macht.

23. Datenschutz

- 23.1. NTBS ist berechtigt, die ihr anvertrauten personenbezogenen Daten im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertragsverhältnisses zu verarbeiten. Zu diesem Zweck unterzeichnen NTBS und der Kunde eine gesonderte Auftragsverarbeitervereinbarung.
- 23.2. Die Vertragspartner sichern einander die Einhaltung der gesetzlichen Regelungen zum personenbezogenen Datenschutz zu.

24. Anwendbares Recht und Schlussbestimmungen

- 24.1. Für diese Geschäftsbedingungen und die gesamten Rechtsbeziehungen der Vertragspartner zueinander gilt das Recht der Republik Österreich unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts.
- 24.2. Als Gerichtsstand für alle sich zwischen NTBS und dem Kunden ergebenden Rechtsstreitigkeiten wird das für Handelssachen zuständige Gericht in Wien vereinbart.
- 24.3. Der Einzelvertrag und diese AGB enthalten alle zwischen den Vertragspartnern über den Vertragsgegenstand getroffenen Vereinbarungen. Erklärungen der Vertragspartner bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform, dies gilt auch für ein Abgehen von dieser Schriftform. Auch eine Änderung des Einzelvertrages bedarf zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. NTBS ist berechtigt, diese AGB einseitig zu ändern. Änderungen sind dem Kunden schriftlich mitzuteilen und gelten ab dem Zeitpunkt der Mitteilung.
- 24.4. Eine barrierefreie Ausgestaltung i.S.d. Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG) ist im Angebot nicht enthalten, sofern diese nicht gesondert vom Kunden angefordert wurde. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, so obliegt es dem Kunden, die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz durchzuführen.

25. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unzulässig oder unwirksam sein, so berührt dies die Verbindlichkeit der übrigen Bestimmungen und der unter ihrer Zugrundelegung geschlossenen Einzelverträge nicht. Die unzulässige oder unwirksame Bestimmung gilt als durch eine zulässige oder wirksame, die dem Sinn und Zweck der Bestimmung am nächsten kommt, ersetzt.