

ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN ÜBER SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS) LEISTUNGEN VON WEBWERK ONLINE-SOLUTIONS GMBH

gültig ab 1. Oktober 2018

1 SACHLICHER GELTUNGSBEREICH

1.1 Die vorliegenden Vertragsbedingungen gelten für die Nutzung und Betriebsunterstützung von Standard-Softwareprogrammen (im Folgenden „Software“), die von der Webwerk Online-Solutions GmbH (im Folgenden „Webwerk“) hergestellt und als Software as a Service Dienst über das Internet bereitgestellt werden.

1.2 Die Vertragsbedingungen gelten für alle Rechtsbeziehungen zwischen Webwerk und dem Kunden, selbst wenn nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird.

1.3 Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung der Vertragsbedingungen. Abweichungen von diesen sowie sonstige ergänzende Vereinbarungen mit dem Kunden sind nur wirksam, wenn sie von Webwerk schriftlich bestätigt werden. Änderungen und/oder Erweiterungen der vorliegenden Vertragsbedingungen treten mit der Online-Publikation unter der Internet-Adresse <https://www.dubistgemeinde.at/avb> in Kraft und gelten als vereinbart, wenn der Kunde den geänderten Vertragsbedingungen nicht schriftlich binnen 14 Tagen widerspricht; auf die Bedeutung des Schweigens wird der Kunde in der Verständigung ausdrücklich hingewiesen.

1.4 Von diesen Vertragsbedingungen abweichende Regelungen bedürfen der Schriftform.

1.5 Allfällige Vertrags- und Geschäftsbedingungen des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht akzeptiert, sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich und schriftlich anderes vereinbart. AGB des Kunden widerspricht Webwerk ausdrücklich. Eines weiteren Widerspruchs gegen die AGB des Kunden durch Webwerk bedarf es nicht.

2 VERTRAGSABSCHLUSS

2.1 Der Vertrag und sonstige Vereinbarungen sind erst dann rechtsverbindlich, wenn sie von Webwerk schriftlich bestätigt wurden und Angaben zum Namen der Software, zum Nutzungsumfang und zum vereinbarten Entgelt enthalten.

2.2 Die angeführten Regelungen gelten entsprechend für etwaige nachträgliche Änderungen und Ergänzungen des Vertrages.

3 ART UND UMFANG DER VERTRAGSGEGENSTÄNDLICHEN LEISTUNGEN

3.1 Vertragsgegenstand ist die Gestattung der Nutzung der im Vertrag angeführten Software, die durch die Leistungsbeschreibung und die vorliegende Vertragsbedingungen näher bestimmt ist, im Wege des Fernzugriffs über das Internet („Software as a Service“) sowie die Ermöglichung der Speicherung von Daten durch den Kunden auf Servern in einem österreichischen Rechenzentrum, die im Auftrag von Webwerk betrieben werden („Hosting“).

3.2 Die Anbindung des Kunden an das Internet ist nicht Gegenstand des Vertrages. Diese obliegt im Rahmen der Nutzungsvoraussetzungen dem Verantwortungsbereich des Kunden.

3.3 Individual-Software und individuell zu entwickelnde Erweiterungen und/oder Anpassungen der Software sind nicht Gegenstand dieses Vertrages und müssen separat schriftlich vereinbart werden.

3.4 Die Überwachung der Grundfunktionen der SaaS Dienste („Betriebserhaltung“) erfolgt 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche. Der Support („Betriebswartung“) im Zusammenhang mit den SaaS Diensten erfolgt von Montag bis Donnerstag von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag von 09:00 Uhr bis 15:00 Uhr.

3.5 Die vertragsgegenständlichen Leistungen im Einzelnen ergeben sich in folgender Reihenfolge: a) aus dem Vertrag zwischen Webwerk und dem Kunden sowie b) aus den vorliegenden Vertragsbedingungen.

3.6 Die Übernahme einer Garantie für bestimmte Eigenschaften der Software bedarf zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch Webwerk.

4 NUTZUNGSBEDINGUNGEN

4.1 Der Kunde erkennt hiermit alle Urheberrechte, Patentrechte, Markenrechte und alle sonstigen Leistungsschutzrechte in Bezug auf die Software und die zugehörige Dokumentation an. Sämtliche Rechte an der Software sowie an sonstigen Gegenständen, die Webwerk dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung zugänglich macht, stehen im Verhältnis der Vertragspartner ausschließlich Webwerk zu.

4.2 Webwerk räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrages ein nicht ausschließliches,

nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der im Vertrag genannten Software und der zugehörigen Anwenderdokumentation im Rahmen des Vertrags genannten Umfangs ein. Die Bereitstellung der Software erfolgt über das Internet. Übergabepunkt für die SaaS-Leistungen ist der Router-Ausgang zum Internet des von Webwerk genutzten, österreichischen Rechenzentrums.

4.3 Der Kunde verpflichtet sich, die Software ausschließlich vertragsgemäß zu nutzen und weder an Dritte weiterzugeben, noch sie in sonstiger Art und Weise Dritten zugänglich zu machen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu „reverse engineeren“, zu dekompileieren, zu disassemblieren, zu vervielfältigen oder jeglichen Teil der Software zu benutzen, um eine separate Applikation zu erstellen oder diese Handlungen durch Dritte durchführen zu lassen, soweit es das Urheberrechtsgesetz nicht gestattet.

4.4 Die durch die Software erfassten, verarbeiteten und erzeugten Daten werden auf Servern des im Auftrag von Webwerk betrieben, österreichischen Rechenzentrums gespeichert. Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher von Webwerk jederzeit, auch nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht von Webwerk besteht. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten. Die Verantwortung für die Zulässigkeit der Erfassung, Verarbeitung und Nutzung der Daten sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen (Auskunft, Verwendung, Berichtigung, Sperrung, Löschung) liegt beim Kunden.

4.5 Webwerk ist berechtigt, bei schwerwiegenden Verstößen gegen die dem Kunden obliegenden Pflichten oder Zuwiderhandlungen gegen die genannten Nutzungsbedingungen den Zugang des Kunden auf dessen Kosten zu sperren oder den Vertrag ganz oder teilweise fristlos zu kündigen. Eine Sperrung entbindet den Kunden nicht von der Pflicht, die vereinbarte Gebühr für die Nutzung der Software zu zahlen.

5 WARTUNGSBEDINGUNGEN, STÖRUNGEN UND SERVICE LEVEL

5.1 Als wesentlichen Bestandteil des SaaS Angebots führt Webwerk nach Vertragsabschluss kontinuierliche Weiterentwicklung und Leistungsänderungen (z.B. durch Verwendung neuerer oder anderer Technologien, Systeme, Verfahren oder Standards) an der Software durch. Hierzu zählen die Optimierung der Software, die Anpassung an den technischen Fortschritt und die Berücksichtigung aktueller Betriebsanforderungen. Dadurch können Teilfunktionen verändert werden oder wegfallen, sofern für den Kunden die Erreichung des Vertragszwecks nicht gefährdet wird. Bei wesentlichen Leistungsänderungen an der Software wird rechtzeitig eine entsprechende Mitteilung von Webwerk an den Kunden erfolgen. Die unter „Nutzungsbedingungen“ beschriebenen Rechte räumt Webwerk dem Kunden auch bei Bereitstellung neuer Versionen der Software ein.

5.2 Kundenseitiges Feedback und Erweiterungswünsche finden nach Katalogisierung und Priorisierung im Zuge der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Leistungsänderungen nach Möglichkeit Berücksichtigung, sofern sie den Betrieb der Software nicht gefährden.

5.3 Webwerk stellt über ein beauftragtes, österreichisches Rechenzentrum sicher, dass die bereitgestellte Software in für die Anforderungen des Kunden geeigneter Umgebung und Ausprägung sowie auf für den Verwendungszweck des Kunden geeigneter Hardware betrieben wird. Hierzu zählen Anzahl und Art der Server, regelmäßige Backups, Skalierbarkeit, Stromversorgung, Klimatechnik, Firewalling, Viruschecking, breitbandige Internetanbindung. Im Auftrag von Webwerk führt das österreichische Rechenzentrum tägliche Backups der Datenbestände durch. Über eine Wiederherstellungsprozedur kann Webwerk die Rücksicherung der Kundendaten auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden durchführen lassen.

5.4 Die Verfügbarkeit der Software beträgt 99% im Jahresmittel, gemessen am Router-Ausgang im Internet des von Webwerk beauftragten, österreichischen Rechenzentrums. Die Client-seitige Anbindung an das Internet liegt im Verantwortungsbereich des Kunden und ist nicht Bestandteil des SaaS Angebots von Webwerk. In Abstimmung mit dem Kunden kann Webwerk die Leistungserbringung für einen vordefinierten Zeitraum unterbrechen, um Wartungsarbeiten zur Optimierung und Leistungssteigerung („Wartungsfenster“) durchführen zu lassen. Der Kunde darf die Zustimmung zu solchen Unterbrechungen nicht ohne wichtigen Grund verweigern. „Wartungsfenster“, Zeitverlust bei der Störungsbeseitigung durch Gründe, die nicht im Einflussbereich von Webwerk liegen und Ausfälle aufgrund höherer Gewalt werden auf die Ermittlung der Verfügbarkeit nicht angerechnet.

5.5 Störungen der Verfügbarkeit müssen vom Kunden unverzüglich nach Bekanntwerden an Webwerk gemeldet werden. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Supportzeiten eingehen, beginnt die Entstörung erst am folgenden Werktag. Verzögerungen der Entstörung, die im Einflussbereich des Kunden liegen (z.B. Ursachen im lokalen EDV-Systems des Kunden, Störung der Anbindung des Kunden an den vereinbarten Übergabepunkt oder Nichtverfügbarkeit eines Ansprechpartners auf Kundenseite) stellen keine Störung im vorgenannten Sinne dar.

6 GEWÄHRLEISTUNG

6.1 Gemäß Stand der Technik ist es nicht möglich Fehler in Software unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. Webwerk gewährleistet jedoch, dass die gegenständliche Software grundsätzlich einsetzbar ist.

6.2 Sofern ein dokumentierter und reproduzierbarer Fehler auftritt, wird dieser innerhalb angemessener Frist unentgeltlich von Webwerk beseitigt. Ein Anspruch auf Fehlerbeseitigung besteht nur dann, wenn es sich um eine dokumentierte und reproduzierbare Störung handelt, die zur Folge hat, dass der Betrieb der Software nicht möglich ist, oder von der Software verursachte Datenkorruption oder -verlust eintritt. Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine

Feststellung von Fehlern und ihrer Ursachen erleichtern. So ist er insbesondere verpflichtet Auskünfte zu erteilen.

6.3 Webwerk kann zur Erfüllung der Gewährleistungspflicht dem Kunden eine neue Version der Software zur Verfügung stellen.

6.4 Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, wenn die Software nicht vertragsgemäß eingesetzt wird oder der Kunde nicht autorisierte Änderungen an der Software durchführt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Fehler nicht in kausalem Zusammenhang mit den Änderungen stehen.

6.5 Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln beträgt ein Jahr.

7 HAFTUNG

7.1 Für Schäden aller Art haftet Webwerk nur im Falle des Vorliegens von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Webwerk im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.

7.2 Webwerk haftet nur, soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens beschränkt.

7.3 In Fällen leichter Fahrlässigkeit ist eine Haftung von Webwerk und die ihrer Angestellten, Auftragnehmer oder sonstigen Erfüllungsgehilfen („Leute“) für Sach- oder Vermögensschäden des Kunden ausgeschlossen, gleichgültig ob es sich um unmittelbare oder mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn oder Mangelfolgeschäden, Schäden wegen Verzugs, Unmöglichkeit, positiver Forderungsverletzung, Verschuldens bei Vertragsabschluss, wegen mangelhafter oder unvollständiger Leistung handelt. Das Vorliegen von grober Fahrlässigkeit hat der Geschädigte zu beweisen. Soweit die Haftung von Webwerk ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der „Leute“ von Webwerk.

7.4 Webwerk haftet nicht für den Verlust von Daten, wenn ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen seitens des Kunden vermeidbar gewesen wäre.

7.5 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

8 VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

8.1 Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate. Wird der Vertrag nicht spätestens drei Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit von einer der beiden Parteien schriftlich gekündigt, so verlängert sie sich automatisch um weitere 12 Monate.

8.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages besteht für den Kunden dann, wenn dem Kunden durch wesentliche Leistungsänderungen an der Software nachweislich Nachteile entstehen. Die schriftliche Kündigung muss durch den Kunden innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Mitteilung über die Leistungsänderung

erfolgen.

8.3 Webwerk ist berechtigt aus wichtigem Grund zu kündigen.

9 ENTGELT UND ZAHLUNG

9.1 Die Höhe der einmaligen Kosten und der regelmäßigen Gebühren für die Software ist im Vertrag ausgewiesen.

9.2 Die regelmäßigen Kosten für die vertragsgegenständlichen SaaS Leistungen werden als jährliche Gebühren im Voraus in Rechnung gestellt und basieren auf der Einwohnerzahl des jeweiligen Kunden (Gemeinde/Stadt). Zu Beginn eines neuen Kalenderjahres wird eine Neuberechnung durchgeführt und die Gebühr an die tatsächliche Einwohnerzahl des Kunden angepasst.

9.3 Die Gebühren unterliegen einer jährlichen Anpassung an den Verbraucherpreisindex (VPI) und werden jeweils zu Beginn eines neuen Kalenderjahres angehoben.

9.4 Bei Zahlungsverzug des Kunden gelten die gesetzlichen Verzugszinsen in der für Unternehmergeschäfte geltenden Höhe. Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde für den Fall des Zahlungsverzugs, Webwerk die entstehenden Mahn- und Inkassospesen, soweit sie zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig sind, zu ersetzen. Dies umfasst jedenfalls die Kosten eines Mahnschreiben in marktüblicher Höhe sowie eines Mahnschreibens eines mit der Eintreibung beauftragten Rechtsanwalts. Die Geltendmachung weitergehender Rechte und Forderungen bleibt davon unberührt.

10 VERTRAULICHKEIT UND DATENSCHUTZ

10.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich zur Geheimhaltung aller im Rahmen des Vertragsgegenstandes gewonnenen Erkenntnisse – insbesondere technische oder wirtschaftliche Daten – und sie ausschließlich für die Zwecke des Gegenstands des Vertrages zu verwenden.

10.2 Im Falle von Supportunterstützung bei Problemen des Kunden kann es notwendig sein auf Datensätze des Kunden zuzugreifen. Dieser Zugriff ist auf den Zeitraum der jeweiligen Supportmaßnahme begrenzt.

10.3 Soweit im Rahmen des Vertragsgegenstandes vom Kunden personenbezogene Daten über die Software verarbeitet werden, erfolgt die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch Webwerk ausschließlich im Auftrag des Kunden unter Beachtung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.

11 SCHLUSSBESTIMMUNGEN UND SALVATORISCHE KLAUSEL

11.1 Erfüllungsort ist der Sitz von Webwerk.

11.2 Es gilt ausschließlich das Recht der Republik Österreich.

11.3 Als Gerichtsstand für alle sich zwischen Webwerk und dem Kunden ergebenden

Rechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis wird das für den Sitz von Webwerk sachlich zuständige Gericht vereinbart. Ungeachtet dessen ist Webwerk berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu klagen.

11.4 Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen der gegenständlichen Vertragsbedingungen berührt nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen. In diesem Fall gelten jene Bestimmungen als vereinbart, welche rechtswirksam sind und dem Zweck der nichtigen oder unwirksamen Bestimmungen am nächsten kommen, sofern sie der ursprünglichen Absicht der Vertragsparteien dennoch entsprechen. Gleiches gilt im Fall einer Vertragslücke.

11.5 Soweit in diesem Vertrag auf natürliche Personen bezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei der Anwendung der Bezeichnung auf bestimmte natürliche Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.