

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Bestimmungen:

1. Allgemeines

- 1.1. Die gegenständlichen allgemeinen Geschäfts-, Nutzungs- und Lieferbedingungen (im Folgenden AGB) gelten für sämtliche von masta ausgeführten Lieferungen und Leistungen. Ein Vertragsabschluss ist nur zu diesen AGB möglich, die im Internet unter www.masta.co.at abrufbar sind.
- 1.2. Diese AGB gelten auch bei Übersendung eigener Bedingungen durch den Auftraggeber als angenommen und vereinbart, wenn masta die von ihren eigenen AGB abweichenden Bedingungen nicht ausdrücklich schriftlich anerkennt. Die bloße Entgegennahme derartiger Bedingungen durch masta gilt nicht als Anerkenntnis.

2. Vertragsgegenstand und -abschluss

- 2.1. masta bietet die entgeltliche Erbringung von IT-Dienstleistungen für den Auftraggeber an. Unter die angebotenen Dienstleistungen fallen insbesondere:
 - Verkauf von Hardware (vgl. B.1.)
 - Überlassung von Standardsoftware eines Drittherstellers (vgl. B.2.)
 - Erstellung von Individualsoftware bzw. Internetanwendungen (vgl. B.3.)
 - Wartung von Software (vgl. B.4.)
- 2.2. Art und Umfang der Leistungen von masta und der Gegenleistungen des Auftraggebers richten sich nach dem Vertrag zwischen den Parteien, dem eine Leistungsbeschreibung oder ein Pflichtenheft zu Grunde zu legen ist.
- 2.3. Ein Vertrag kommt zustande, wenn der Auftraggeber ein Anbot von masta fristgerecht annimmt, wenn masta eine Bestellung des Auftraggebers annimmt oder durch Erfüllung (Lieferung bzw. Leistung von masta). Erklärungen werden für masta erst durch die schriftliche Bestätigung verbindlich.
- 2.4. masta ist berechtigt, zur Erfüllung der vereinbarten Leistungen Subunternehmer zu beauftragen.

3. Lieferung und Lieferzeit

- 3.1. masta ist bestrebt die vereinbarten Liefertermine einzuhalten, wobei mangels gegenteiliger Vereinbarung kein Fixgeschäft vorliegt. Die Nichteinhaltung von Lieferterminen berechtigt den Auftraggeber erst dann zur Geltendmachung des Rücktrittsrechts, wenn masta trotz rekommandierter Mahnung und Setzung einer mindestens achtwöchigen Nachfrist die Leistung nicht ordnungsgemäß durchführt.
- 3.2. Die Lieferzeiten beginnen mit Einlangen sämtlicher für die Erfüllung des Auftrages notwendigen Unterlagen bei masta zu laufen. Der Auftraggeber hat masta laufend alle zur Erfüllung des Auftrages erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung zu stellen.
- 3.3. Die Lieferfrist wird durch unvorhergesehene Umstände verlängert, die nicht im Einflussbereich von masta stehen (z.B. höhere Gewalt, behördliche Eingriffe, unvorhersehbare Betriebsstörungen). Derartige Umstände sind dem Auftraggeber von masta unverzüglich ab deren Bekanntwerden anzuzeigen.
- 3.4. Soweit Teilleistungen bzw. -lieferungen durch masta möglich sind, sind sie auch zulässig. Jede Teilleistung bzw. -lieferung kann von masta gesondert in Rechnung gestellt werden.

4. Zahlungsbedingungen

- 4.1. Die Höhe des Entgelts für die von masta erbrachten Leistungen richtet sich nach der Vereinbarung im Vertrag.
- 4.2. Sämtliche von masta angegebenen Preise sind mangels anderer Vereinbarung Nettopreise in Euro (exkl. Umsatzsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Gebühren).
- 4.3. Sofern die erbrachten Leistungen auch urheberrechtlich geschützte Leistungen von masta beinhalten, gebührt masta neben dem Entgelt für die Erbringung der Leistung bzw. Ausarbeitung im Original zusätzlich eine Vergütung für die Einräumung der Nutzungsrechte.
- 4.4. Falls nicht anders vereinbart, sind Rechnungen von masta prompt und ohne Abzug zur Zahlung fällig. Bei verspäteter Zahlung berechnet masta jährliche Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem Basiszinssatz der Österreichischen Nationalbank, zumindest aber 12 % p.a. Weiters ist masta sämtliche im Zusammenhang mit der Eintreibung der Forderungen entstandenen Mahn- und Inkassospesen zu ersetzen.
- 4.5. masta ist berechtigt, Zahlungen unabhängig von der Widmung durch den Auftraggeber auf die jeweils älteste Schuld anzurechnen, und zwar zunächst auf Kosten, dann auf Zinsen und zuletzt auf das Kapital.
- 4.6. Bei Verzug des Auftraggebers mit der Zahlung oder mit der Erbringung sonstiger vereinbarter Leistungen ist masta unbeschadet sonstiger Rechte berechtigt, Leistungen bis zur Erbringung der vereinbarten Gegenleistungen zurückzuhalten bzw. einzustellen. Dies gilt auch bei Verzug des Auftraggebers mit Teilzahlungen oder Teilleistungen. Zusätzlich kann masta nach erfolgloser Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zur Gänze oder auch nur zum Teil zurücktreten und Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangen.
- 4.7. Der Auftraggeber kann gegenüber masta nur mit schriftlich ausdrücklich anerkannten Gegenforderungen oder gerichtlich festgestellten Forderungen aufrechnen.
- 4.8. Bis zur vollständigen Zahlung des geschuldeten Entgeltes inkl. aller Nebengebühren bleiben die gelieferten Waren und erbrachten Leistungen - inklusive aller Entwürfe - das alleinige und unbeschränkte Eigentum von masta (Eigentumsvorbehalt). Davor ist der Auftraggeber nicht berechtigt, über diese Waren bzw. Leistungen ohne vorherige schriftliche Einwilligung der masta zu verfügen. Der Auftraggeber trägt die Gefahr ab Übergabe.

5. Sicherheiten

- 5.1. masta ist berechtigt, Aufträge nur nach vorheriger Bestellung von Sicherheiten in einer von masta zu bestimmenden Form und Höhe (z.B. Vorauszahlung, Bankgarantie) durchzuführen.
- 5.2. Werden nach Vertragsabschluss Umstände bekannt, die die Kreditwürdigkeit des Auftraggebers vermindert erscheinen lassen (insbesondere die Verschlechterung der wirtschaftlichen Verhältnisse des Auftraggebers oder die drohende Insolvenz des Auftraggebers) ist Masta berechtigt, zusätzliche Sicherheiten vor der Erbringung weiterer Leistungen zu verlangen.

6. Rechtseinräumung

- 6.1. masta räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche Recht ein, die von masta erbrachten Leistungen inhaltlich, räumlich und zeitlich für die Dauer des Vertragsverhältnisses gemäß dem Vertragsinhalt zu nutzen. Der Auftraggeber kann und darf die erbrachten Leistungen - soweit nichts Gegenteiliges schriftlich vereinbart wurde - weder kopieren, verändern, verwerten noch anderen entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung überlassen, auch nicht zum Zwecke der Datensicherung.
- 6.2. Der Auftraggeber darf die von masta erbrachten Leistungen erst nach vollständiger Zahlung des Entgelts im vereinbarten Ausmaß zu nutzen.

- 6.3. Der Auftraggeber ist ohne Zustimmung von masta nicht berechtigt, Inhalte, Grafiken, Angebote, Logos, Firmenzeichen, Marken, Immaterialgüterrechte oder sonstige Inhalte von masta zu verwenden.
- 6.4. masta weist den Auftraggeber darauf hin, dass die Leistungen von masta urheberrechtlich geschützt sind, und dass eine Verletzung des Urheberrechts strafbar ist. Soweit die überlassene Software nicht urheberrechtlich geschützt sein sollte, handelt es sich dabei um geheimhaltungsbedürftiges Know-how von masta. Der Auftraggeber erkennt für diese Programme dieselben Bedingungen an, wie sie für die urheberrechtlich geschützten Programme gelten.

7. Gewährleistung und Schadenersatz

- 7.1. Der Auftraggeber hat gelieferte Leistungen und Waren unverzüglich auf Mängel zu untersuchen und allfällige Mängel masta unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Zeigt der Auftraggeber einen Mangel nicht unverzüglich an, gilt die Leistung bzw. Ware als genehmigt. Bei versteckten Mängeln hat die Anzeige unverzüglich nach dem Bekanntwerden des Mangels zu erfolgen.
- 7.2. Die Beweislast für die Mangelhaftigkeit der Sache und das Vorliegen des Mangels zum Zeitpunkt der Erbringung bzw. Übergabe trifft immer den Auftraggeber.
- 7.3. Das Recht auf Gewährleistung muss bei Sach- oder Rechtsmängeln binnen 12 Monaten nach der Leistungserbringung gerichtlich geltend gemacht werden, ansonsten geht der Gewährleistungsanspruch unter. Schadenersatzansprüche des Auftraggebers gehen unter, wenn dieser nicht binnen 6 Monaten ab Kenntnis des Schadens gerichtlich geltend gemacht wird.
- 7.4. Soweit masta aufgrund einer unrichtigen Fehlermeldung Kosten entstehen, sind diese nach den Standardsätzen von Masta abzurechnen und zusätzlich zu vergüten.
- 7.5. masta nimmt alle technisch und wirtschaftlich zumutbaren Maßnahmen vor, um Daten gegen einen unberechtigten Zugriff zu schützen. Die Haftung von masta, aus einem widerrechtlichen Zugriff resultierender Schäden, wird ausgeschlossen.
- 7.6. masta übernimmt keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit der angebotenen Leistungen, insbesondere kann es zu kurzfristigen wartungs- oder leitungstechnischen Unterbrechungen kommen.
- 7.7. masta haftet nicht für allfällige Datenverluste, die im Zuge der Leistungserbringung oder Mängelbehebung entstehen.
- 7.8. Die Haftung von masta für leichte Fahrlässigkeit, außer bei Personenschäden, sowie für Mangelfolgeschäden und entgangenen Gewinn wird ausgeschlossen. Der Auftraggeber hat das Vorliegen von schuldhaftem Verhalten von masta zu beweisen.
- 7.9. Ein allfälliger Anspruch auf Schadenersatz ist mit der Höhe des vereinbarten Entgelts beschränkt.

8. Außerordentliche Vertragsbeendigung

masta ist bei Vorliegen wichtiger Gründe berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt für masta insbesondere vor

- bei Zahlungsverzug bzw. Verzug mit der Erbringung sonstiger vereinbarter Leistungen durch den Auftraggeber (vgl. Punkt 4.5.);
- bei wesentlicher Verschlechterung der wirtschaftlichen Lage des Auftraggebers oder eines sicherstellenden Dritten;
- bei Verschweigung, Täuschung oder Abgabe unrichtiger Angaben durch den Auftraggeber hinsichtlich wesentlicher Umstände in Zusammenhang mit dem Vertrag;
- bei Tod bzw. Liquidation des Auftraggebers.

9. Datenschutz und Schutz von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen

- 9.1. Soweit nichts anderes vereinbart ist, verpflichten sich die Parteien sämtliche Informationen betreffend die jeweils andere Partei, die ihnen im Zuge der Vertragsbeziehung bekannt werden, streng vertraulich zu behandeln. Jede Partei ist dafür verantwortlich, dass ihre Mitarbeiter diese Vereinbarung und die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere jene des Datenschutzgesetzes, einhalten.
- 9.2. Der Auftraggeber verpflichtet sich insbesondere, sämtliche übermittelte Unterlagen, Benutzerdaten, uä. sorgfältig aufzubewahren und vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Bei Verdacht auf missbräuchliche Verwendung hat der Auftraggeber die unbefugte Nutzung wenn möglich zu verhindern, jedenfalls aber masta den Verdacht unverzüglich mitzuteilen.
- 9.3. Die Parteien verpflichten sich, über den Inhalt des Vertrages gegenüber Dritten Stillschweigen zu bewahren. masta ist jedoch berechtigt, in Referenzlisten auf die Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber hinzuweisen.
- 9.4. Die vorstehenden Verpflichtungen beziehen sich nicht auf Informationen, welche im Zeitpunkt ihrer Kenntniserlangung durch eine der Vertragsparteien dieser Partei oder der Allgemeinheit bereits bekannt waren oder später ohne Zutun und ohne Vertragsverletzung dieser Partei allgemein bekannt geworden sind. Die Verpflichtungen gelten auch nicht gegenüber Behörden oder Gerichten, soweit kein gesetzliches Recht zur Aussageverweigerung besteht.
- 9.5. Der Auftraggeber nimmt zustimmend zur Kenntnis, dass masta sämtliche sich aus der Geschäftsbeziehung ergebenden Daten, insbesondere für die Verwaltung, Verrechnung, Datensicherung, sowie den Support bzw. zur Verbesserung der Leistungen, automatisationsgestützt gespeichert und verarbeitet werden. masta erklärt, die Daten nur zu internen Zwecken zu verwenden und nicht an Dritte (ausgenommen Erfüllungsgehilfen) weiterzugeben.
- 9.6. masta ist berechtigt, Daten des Auftraggebers, die für die Überprüfung der Kreditwürdigkeit und für die Eintreibung von Forderungen notwendig sind, Banken, Gläubigerschutzverbänden, Rechtsanwälten oder ähnlichen Einrichtungen zugänglich zu machen.
- 9.7. Die in diesem Punkt 8. angeführten Vereinbarungen und Rechtseinräumungen gelten über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus.

10. Sonstige Bestimmungen

- 10.1. Auf das Vertragsverhältnis sowie alle sich daraus ergebenden unmittelbaren und mittelbaren Streitigkeiten kommt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Kollisionsnormen zur Anwendung.
- 10.2. Als Gerichtsstand für alle sich mittelbar oder unmittelbar aus dem Vertrag ergebenden Streitigkeiten wird das Landesgericht Wels vereinbart.
- 10.3. Zahlungs- und Erfüllungsort für alle sich aus diesem Vertrag ergebenden Verpflichtungen ist Wels.
- 10.4. Zustellungen und Willenserklärungen erfolgen bis zur schriftlichen Bekanntgabe einer anderen Anschrift rechtswirksam an die vom Auftraggeber im Vertrag angegebene Adresse.
- 10.5. Alle von diesen AGBs abweichenden Vereinbarungen sind schriftlich zu fixieren. Das gilt auch für das Abgehen von der Schriftform.
- 10.6. Sollten einzelne Punkte dieser AGB unwirksam sein, bleiben die übrigen Bestimmungen und die unter ihrer Zugrundelegung geschlossenen Verträge davon unberührt. Eine unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die der unwirksamen Bestimmung den Sinn und Zweck nach am nächsten kommt.

B. Ergänzende besondere Bestimmungen:

1. Besondere Bestimmungen für den Verkauf von Hardware

- 1.1. Gegenstand ist der Verkauf von Hardware durch masta im Ausmaß des im Vertrag festgelegten Umfangs.
- 1.2. Mangels gegenteiliger Vereinbarung ist masta nicht verpflichtet, die gelieferte Hardware mit dem System des Auftraggebers zu verbinden. Derartige Leistungen sind nach den Standardsätzen von masta abzurechnen und zusätzlich zu vergüten.
- 1.3. Der Auftraggeber hat die Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass masta die Betriebsbereitschaft der gelieferten Hardware herstellen kann. Der Auftraggeber wird masta insbesondere die allfällig zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen notwendige Infrastruktur kostenlos zur Verfügung steht.
- 1.4. Die Betriebsbereitschaft der Hardware ist dem Auftraggeber von masta mitzuteilen. Erhebt der Auftraggeber nicht binnen fünf Werktagen schriftlich begründete Einwände, gilt die Betriebsbereitschaft als bestätigt. Kommt es aufgrund des Auftraggebers nicht zur Herstellung der Betriebsbereitschaft, so gilt die gelieferte Hardware am Tag nach der Lieferung als betriebsbereit.
- 1.5. Hinsichtlich Mängel, die der Auftraggeber selbst zu vertreten hat, bestehen keine Gewährleistungsansprüche. Die Gewährleistung umfasst ferner nicht die Beseitigung von Fehlern, die durch normalen Verschleiß, äußere Einflüsse oder Bedienungsfehler entstehen.
- 1.6. Soweit masta aufgrund einer unrichtigen Mängelrüge Kosten entstehen, sind diese nach den Standardsätzen von masta abzurechnen und zusätzlich zu vergüten.

2. Besondere Bestimmungen für die Überlassung von Standardsoftware eines Drittherstellers

- 2.1. Gegenstand ist die Überlassung von Software samt Benutzerdokumentation. Der inhaltliche, räumliche und zeitliche Umfang der Nutzungsberechtigung richtet sich nach den Bedingungen im Vertrag.
- 2.2. Mangels gegenteiliger Vereinbarung zählt insbesondere die Installation der Software, Dienstleistungen im Bereich der Schulung und sonstige Zusatzleistungen nicht zum Leistungsumfang und müssen gesondert beauftragt werden.
- 2.3. Mangels gegenteiliger Vereinbarung ist der Auftraggeber berechtigt, die Software auf höchstens drei Arbeitsplätzen zu installieren und durch höchstens eine natürliche Person gleichzeitig zu nutzen. Soweit nichts Gegenteiliges vereinbart wird, ist der Auftraggeber nur zum unternehmensinternen Gebrauch der Software innerhalb des EWR berechtigt.
- 2.4. Der Quellcode ist grundsätzlich nicht Teil des Vertragsgegenstandes. Sollte die Überlassung des Quellcodes aufgrund ausdrücklicher Vereinbarung Vertragsgegenstand sein, ist der Auftraggeber nicht berechtigt diesen zu bearbeiten, zu ändern, zu verwerten oder an Dritte weiterzugeben. Eine Bearbeitung oder Veränderung der Software, die Rückübersetzung des Objektcodes in Quellcode bzw. das Reverse Engineering und die Dekompilation ist dem Auftraggeber untersagt, soweit die Lizenzbedingungen dies nicht ausdrücklich erlauben. Im Übrigen findet § 40e UrhG Anwendung.
- 2.5. Eine Vervielfältigung der Software oder der Benutzerdokumentation durch den Auftraggeber ist nicht zulässig. Der Auftraggeber hat jedoch das Recht, eine Sicherungskopie der Software anzufertigen. Die Sicherungskopie ist deutlich als solche zu kennzeichnen und wird der Auftraggeber Kopien der Software sicher aufbewahren und die notwendigen Vorkehrungen treffen um zu verhindern, dass diese in die Hände dritter Personen gelangen.
- 2.6. Die Weitergabe der Software an Dritte ist dem Auftraggeber untersagt. Nach Vertragsbeendigung ist der Auftraggeber verpflichtet, die bei sich befindlichen Kopien der Software unwiederbringlich zu vernichten und die Software von seinen Systemen vollständig und unwiederbringlich zu löschen.

- 2.7. Soweit der Auftraggeber einen Austausch von Hardware durchführt, verpflichtet er sich, die Software von den ausgetauschten Geräten vollständig und unwiederbringlich zu entfernen.
- 2.8. masta leistet Gewähr, dass die Software frei von Softwaremängeln und frei von Schutzrechten Dritter ist, die eine vertragsgemäße Nutzung der Software einschränken oder ausschließen. masta garantiert jedoch mangels gegenteiliger Vereinbarung nicht dafür, dass die Software den speziellen Anforderungen des Auftraggebers entspricht. Der Auftraggeber nimmt ferner zur Kenntnis, dass eine Software nicht derart entwickelt sein kann, dass ein störungsfreies Funktionieren für sämtliche Anwendungen und unter allen Bedingungen garantiert werden kann.
- 2.9. Der Auftraggeber verliert sämtliche Ansprüche auf Gewährleistung, wenn er die Software eigenmächtig ändert oder bearbeitet. Die Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers richten sich nach den Gewährleistungsbestimmungen des Drittherstellers.

3. Besondere Bestimmungen für die Erstellung von Individualsoftware bzw. Internetanwendungen

- 3.1. Gegenstand ist die Erstellung von Individualsoftware bzw. Internetanwendungen (im Folgenden zusammengefasst Software) durch masta. Darunter fällt
 - die Lieferung der Software,
 - die Erstellung der Programmierungen durch masta,
 - die Einräumung von Rechten an der Software und den Programmierungen,
 - die Installation und Parametrisierung der Software sowie
 - die Lieferung einer Dokumentation für die Software.

Die Erstellung der Software erfolgt auf Basis eines Pflichtenhefts, das von den Vertragsparteien erstellt wird. Das Pflichtenheft wird nach der gemeinsamen Abnahme zu einem integrierten Bestandteil des Vertrages.

- 3.2. Die Abnahme der Software erfolgt unter Anwesenheit beider Vertragsparteien nach Lieferung und Installation der Software in der vereinbarten Form durch eine Endabnahme auf dem Echtsystem. Beim Abnahmetest wird überprüft, ob die Software die zugesagten Funktionen und die im Pflichtenheft angeführten Spezifikationen erfüllt. Geringfügige Abweichungen von den vereinbarten Funktionen berechtigen den Auftraggeber nicht zur Verweigerung der Annahme. Der Abnahmetest ist zu protokollieren und das Protokoll von beiden Vertragsparteien zu unterzeichnen. Dadurch gilt die Software als vom Auftraggeber abgenommen.
- 3.3. Kommt es aus nicht zu vertretenden Gründen und trotz schriftlicher Aufforderung binnen zwei Wochen ab Anzeige der Funktionsfähigkeit nicht zur Abnahme der Software durch den Auftraggeber, so gilt die Software als zum Zeitpunkt der Anzeige der Funktionsfähigkeit abgenommen.
- 3.4. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass eine Software nicht derart entwickelt werden kann, dass ein störungsfreies Funktionieren für sämtliche Anwendungen und unter allen Bedingungen garantiert werden kann. Unerhebliche Beeinträchtigungen bleiben außer Betracht.
- 3.5. Der Auftraggeber wird masta die notwendige Unterstützung zur Erfüllung der beauftragten Leistungen erteilen und alle Informationen zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber hat masta insbesondere die vorhandene Systemumgebung umfassend darzustellen.
- 3.6. masta räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche Recht ein, die Software räumlich und zeitlich unbeschränkt für die vereinbarten Zwecke zu nutzen. Die Weitergabe der Software an Dritte ist dem Auftraggeber untersagt.
- 3.7. Sämtliche Rechte an Erkenntnissen oder Erfindungen, die bei der Softwareerstellung gemacht wurden, verbleiben bei masta. masta ist daher insbesondere berechtigt, derartige Erkenntnisse oder Erfindungen im weiteren Geschäftsbetrieb uneingeschränkt zu verwenden (d.h. insbesondere auch zur Softwareerstellung für Dritte).
- 3.8. Der Quellcode ist grundsätzlich nicht Teil des Vertragsgegenstandes. Sollte die Überlassung des Quellcodes aufgrund ausdrücklicher Vereinbarung Vertragsgegenstand sein, ist der Auftraggeber

nicht berechtigt diesen zu bearbeiten, zu ändern, zu verwerten oder an Dritte weiterzugeben. Eine Bearbeitung oder Veränderung der Software, die Rückübersetzung des Objektcodes in Quellcode bzw. das Reverse Engineering und die Dekompilation ist dem Auftraggeber untersagt, soweit die Lizenzbedingungen dies nicht ausdrücklich erlauben. Im Übrigen findet § 40e UrhG Anwendung.

- 3.9. Sollte die erstellte Software Nutzungsbedingungen Dritter unterliegen, wird masta den Auftraggeber darauf hinweisen. Der Auftraggeber hält masta in diesem Zusammenhang schad- und klaglos.
- 3.10. Sollte durch die gelieferte Software eine die Unternehmenstätigkeit wesentlich beeinflussende Funktionsstörung auftreten, hat der Auftraggeber dies ausdrücklich in der Mängelrüge anzugeben und wird masta ehest möglich mit der Fehlerbehebung beginnen.
- 3.11. Die Gewährleistungsfrist für Ansprüche des Auftraggebers beträgt 12 Monate ab dem Tag der Endabnahme. Der Auftraggeber wird Mängel bzw. Fehlfunktionen unverzüglich, spätestens jedoch binnen 30 Tagen nach Bekanntwerden, schriftlich samt Mängelbeschreibung rügen.
- 3.12. Soweit masta aufgrund einer unrichtigen Mängelrüge Kosten entstehen, sind diese nach den Standardsätzen von masta abzurechnen und zusätzlich zu vergüten.
- 3.13. Der Auftraggeber verliert sämtliche Gewährleistungsansprüche, wenn er oder ein Dritter die Software ändert oder bearbeitet.
- 3.14. Eine Beendigung der Vertragsbeziehung der Parteien im Zusammenhang mit Support- und Wartungsleistungen berührt die fortgesetzte Berechtigung des Auftraggebers zur Verwendung der Software nicht.

4. Besondere Bestimmungen für die Wartung von Software

- 4.1. Gegenstand ist die Wartung von Software durch Masta im Ausmaß des im Vertrag festgelegten Umfangs sowie hinsichtlich der im Vertrag aufgelisteten Software und Örtlichkeiten.
- 4.2. Mangels gegenteiliger Vereinbarung zählt insbesondere nicht zum Leistungsumfang:
 - die Behebung von Störungen, die durch Fehlbedienung bzw. Beschädigung von Mitarbeitern des Auftraggebers oder Dritten verursacht wurden;
 - die Wartung von anderer als der vereinbarten Software, insbesondere veränderter bzw. nicht dem Original entsprechender Software;
 - die Wartung von Software, deren Funktion von anderer Software abhängig ist, soweit für die andere Software nicht auch ein Wartungsvertrag zwischen dem Auftraggeber und masta besteht;
 - die Wartung außerhalb der in Punkt 5.4. angeführten Zeiten;
 - die vorbeugende Instandhaltung der Software;
 - die Erstellung, Anpassung, Änderung oder Überlassung von Software;
 - die Behebung eines Mangels, der nur mit einem unvertretbaren Aufwand behoben werden kann (insbesondere Neuprogrammierung wesentlicher Teile);
 - die Verschaffung von Nutzungsrechten an der Software von Drittherstellern;
 - die Beseitigung von Malware (Viren, Trojaner, etc.) sowie Maßnahmen im Zusammenhang mit unerwünschter elektronischer Post („Spam-Bekämpfung“);
 - Datensicherungsmaßnahmen und
 - Schulungen.

Diese Leistungen werden von masta nur im Falle einer separaten Beauftragung zu von den Parteien zu vereinbarenden Bedingungen übernommen.

- 4.3. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass masta alles für die Fehlerbeseitigung und Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Software unternommen wird, ein ständig störungsfreies Funktionieren der Software jedoch nicht garantiert werden kann.
- 4.4. masta erbringt die vereinbarten Leistungen nach Anforderung durch den Auftraggeber. Bei Auftreten einer Störung hat der Auftraggeber masta unverzüglich eine konkrete, nachvollziehbare und genaue Störungsmeldung zu geben. Besteht eine die Unternehmenstätigkeit wesentlich beeinflussende Funktionsstörung, hat der Auftraggeber dies ausdrücklich in der Fehlermeldung anzugeben und wird masta ehest möglich mit der Fehlerbehebung beginnen.

- 4.5. Als Fehler gelten alle Störungen der Software, die eine Funktionsbeeinträchtigung der Software hervorrufen. Nicht als Fehler, deren Behebung von der Vereinbarung umfasst sind, gelten Störungen der Software, welche die Folge einer eigenmächtigen Änderung oder Bearbeitung der Software durch den Auftraggeber sind.
- 4.6. Die Leistungserbringung kann in jeder geeigneten Form erfolgen, insbesondere durch telefonisches Service, Fernwartung oder Maßnahmen am Aufstellungsort.
- 4.7. Der Auftraggeber gewährt dem Wartungspersonal von masta Zugang zu ihren IT-Systemen und stellt die für die Störungsbehebung notwendige Rechnerzeit auf dem eigenen System zur Verfügung. Der Auftraggeber wird weiters dafür sorgen, dass masta die zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen notwendige Infrastruktur, wie insbesondere die erforderlichen technischen Einrichtungen, Strom, Telefon und Datenübertragungsleitungen, kostenlos zur Verfügung steht. Kommt der Auftraggeber seinen Verpflichtungen nicht nach, ist Masta ohne Verlust des Entgeltanspruchs von ihren Vertragspflichten befreit.
- 4.8. masta erbringt die vereinbarten Leistungen an Werktagen von 9.00 bis 17.00 Uhr. Beauftragt der Auftraggeber außerhalb dieser Wartungszeiten Leistungen, gebührt masta dafür ein zusätzliches Entgelt.
- 4.9. masta hat dem Auftraggeber in regelmäßigen Abständen Leistungsberichte über die von masta erbrachten Leistungen zu übermitteln. Zweifelt der Auftraggeber an den darin angeführten Leistungen, hat er dagegen binnen fünf Werktagen begründete Einwände schriftlich zu erheben. Andernfalls gelten die im Leistungsbericht angeführten Leistungen als genehmigt und abgenommen.
- 4.10. Der Auftraggeber ist für eine laufende, ordnungsgemäße Datensicherung verantwortlich; diese Verpflichtung erstreckt sich sowohl auf eine allgemeine Datensicherung im branchenüblichen Umfang als auch auf eine spezielle Sicherung von Daten, die sich auf Rechnern befinden, bevor an diesen Wartungsmaßnahmen von masta vorgenommen werden. Für einen allfälligen Datenverlust steht masta nur ein, soweit der Auftraggeber ihren Verpflichtungen nach diesem Punkt vollständig nachgekommen ist.
- 4.11. Der Auftraggeber hält masta gegenüber Softwareherstellern schad- und klaglos, wenn der Auftraggeber über keine ausreichenden Nutzungsrechte von Drittherstellern an der zu wartenden Software verfügt.
- 4.12. masta haftet nicht für Ansprüche des Auftraggebers oder Dritter, die aufgrund einer Softwarebearbeitung oder -änderung durch masta im Rahmen des Wartungsvertrages geltend gemacht werden. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, die entsprechenden Nutzungsrechte masta zur Verfügung zu stellen und hält er masta diesbezüglich schad- und klaglos. masta garantiert, dass die gelieferten Softwarekomponenten frei von Schutzrechten Dritter sind, die eine vertragsgemäße Nutzung der Softwarekomponenten einschränken oder ausschließen.