

Servicevertrag

abgeschlossen zwischen



Schlossallee 52
A-3704 Glaubendorf

(in der Folge kurz "PNC" genannt)

und

A- _____

(im Folgenden kurz der „Vertragspartner“)

1. Gegenstand

In dem gegenständlichen Servicevertrag (nachfolgend: der Vertrag) und den einen integralen Bestandteil des Vertrages bildenden Anhängen sind die Bestimmungen und Bedingungen für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Wartungs- und Betreuungsdienstleistungen durch PNC festgelegt

Die Anhänge in der Reihenfolge ihres Ranges:

1. **Anhang 1** - Servicebeschreibung und Preisliste
2. **Anhang 2** - Auflistung der in Service stehenden Software und Hardware
3. **Anhang 3** - Kommunikations- und Eskalationsplan
4. **Anhang 4** - Allgemeine Geschäftsbedingungen der PNC

2. Zugangsberechtigung / Zugriffsberechtigung

Der Vertragspartner erklärt sich bereit PNC (oder ihrem bestellten Vertreter), die für die Vertragserfüllung erforderlichen Zutritts- und Zugangsberechtigungen zu gewähren bzw. zu erteilen. Voraussetzung dazu ist, dass PNC dies dem Vertragspartner zeitgerecht, spätestens jedoch einen Arbeitstag vor dem erwünschten Zutritt, mitgeteilt hat.

3. Pflichten des Vertragspartners

3.1. Unterstützungspflicht und Vorbereitung

Der Vertragspartner verpflichtet sich, PNC jede angemessene Unterstützung und Hilfe zu leisten, die für eine ordnungsgemäße Vertragserfüllung erforderlich ist. Der Vertragspartner hat dafür zu sorgen, dass seinerseits sämtliche technische und organisatorische Voraussetzungen erfüllt werden, um eine ordnungsgemäße Vertragserfüllung durch PNC zu ermöglichen.

Der Vertragspartner verpflichtet sich, PNC auf Anforderung alle Informationen, Daten und Dokumente unentgeltlich zu übermitteln, welche die Erfüllung der Dienstleistungen der PNC betreffen.

3.2. Ersatzpflicht

Ist im Rahmen der Wartung oder einer Fehlerbehebung Hardware zu ersetzen oder sind Teile zu tauschen, sind die Kosten für benötigte Hardware und der direkt damit verbundenen Arbeitszeit vom Vertragspartner zu ersetzen, sofern es sich nicht um Fälle handelt, die in die Gewährleistung des jeweiligen Lieferanten fallen.

Soweit der Vertragspartner Wartungs- oder sonstige auf Fehlerbehebung gerichtete Leistungen von PNC in Anspruch nimmt, die nach diesem Vertrag ohne gesondertes Entgelt in Anspruch genommen werden können, ist der Vertragspartner dennoch verpflichtet, PNC allfällige Kosten und Auslagen zu ersetzen, die bei der Erbringung von Wartungsleistungen oder bei der Behebung gemeldeter Fehler entstanden sind und ein angemessenes Entgelt zu bezahlen, beides gegen Rechnungslegung zu dem zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Satz, wenn der Fehler auf Vorsatz oder Fahrlässigkeit des Vertragspartners oder sonstige Umstände, die alleine der Sphäre des Vertragspartners zuzurechnen sind, zurückzuführen ist.

3.3. Informationspflicht

Der Vertragspartner wird PNC mindestens einen Monat im Vorhinein von jeder Änderung seines Firmennamens, seines Firmensitzes, seiner Fakturenanschrift oder dergleichen schriftlich in Kenntnis setzen, desgleichen unverzüglich von Änderungen der Eigentümerstruktur und Vertretungsbefugnissen, sowie bezugnehmend auf § 6 Abs 1 T 28 UstG generell von Änderungen in den Organschaftsverhältnissen.

Wird die Änderung des Firmennamens oder des Sitzes bzw. der Fakturenanschrift nicht bekanntgegeben, gelten Schriftstücke, die an die zuletzt bekanntgegebene Adresse und den zuletzt bekanntgegebenen Namen gesendet wurden, als zugestellt.

4. Änderung der Dienstleistungen

Art und Umfang der von PNC zu erbringenden Leistungen sind u.a. vom Stand der Technik abhängig. Im Hinblick auf technische und wirtschaftliche Entwicklungen und zur Wahrung der Qualität der angebotenen Dienstleistungen kann PNC die Konfiguration der Dienstleistungen im Rahmen des für den Vertragspartner Zumutbaren ändern, sofern der wesentliche Charakter der vereinbarten Dienstleistung nicht verändert, oder diese durch eine zumindest gleichwertige Dienstleistung ersetzt wird.

Von erforderlichen Änderungen der charakteristischen Merkmale des Services oder der für die Bereitstellung des Services verwendeten Mittel ist der Vertragspartner jedoch unter Einhaltung einer angemessenen Vorlaufzeit (max. jedoch drei Monate) zu informieren.

5. Preise

- 5.1. Die Preise für die von PNC vertragsmäßig zur Verfügung gestellten Dienstleistungen sind in Anhang 1 ersichtlich.
- 5.2. Die Preise können durch PNC mittels schriftlicher Benachrichtigung unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten geändert werden. Die Änderung tritt somit am dritten der Benachrichtigung folgenden Monatsbeginn in Kraft. Eine Erhöhung der Preise ist auf max. 5 % pro Jahr beschränkt
Im Fall einer Preiserhöhung hat der Vertragspartner das Recht, binnen 14 Tagen dieser schlüssig zuzustimmen oder um Neuverhandlung der Preise anzuschreiben.
- 5.3. Nicht in der Servicebeschreibung (Anhang 1) enthaltene Dienstleistungen werden gegebenenfalls gesondert angeboten und verrechnet, unterliegen jedoch im Übrigen allen anderen Regelungen dieses Vertrages.

6. Leistungsverrechnung und Bezahlung

- 6.1. Es steht im Ermessen von PNC, alle Einzeldienstleistungen gemäß diesem Vertrag gesondert oder gesammelt zur Verrechnung zu bringen. Der Vertragspartner ist jedenfalls nicht berechtigt, gesonderte Rechnungslegung seitens PNC einzufordern und darf die Zahlung aus diesen oder vergleichbaren Gründen nicht verzögern oder verweigern, wenn dem kein national zwingendes Recht des Vertragspartners entgegensteht.
- 6.2. PNC wird die Preise für die Services dem Vertragspartner monatlich im Vorhinein in Rechnung stellen.
- 6.3. Der Vertragspartner wird die in Rechnung gestellten Beträge in Euro innerhalb von zwanzig (20) Tagen ab Eingang einer ordnungsgemäßen Rechnung auf das in der Rechnung angegebene Konto der PNC zahlen. Allfällig anfallende Gebühren bei bzw. im Zusammenhang mit Zahlung der Rechnung gehen zu Lasten des Vertragspartners.
- 6.4. Dem Vertragspartner steht es frei, innerhalb von zwanzig (20) Tagen schriftlich und inhaltlich begründet gegen die Rechnung Einspruch zu erheben. PNC hat dem Vertragspartner innerhalb 14 Tagen nach Eingang des Einspruchs zu antworten. Sollte PNC dem Einspruch stattgeben, werden die Vertragsparteien gemeinsam an der Klärung der Sachlage arbeiten und gegebenenfalls zum Ergebnis kommen, dass PNC eine inhaltlich geänderte Rechnung auszufertigen hat, welche dann innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Erhalt vom Vertragspartner zu begleichen ist. Für den Fall der Nichtstattgebung des Einspruchs wird auf die Regelungen unter Punkt 7 verwiesen.

7. Zahlungsverzug

- 7.1. Wird vom Vertragspartner nicht rechtzeitig ausdrücklich und inhaltlich begründet Zahlungsaufschub verlangt und dieser in schriftlicher Form von PNC gewährt und ist die Zahlung der in Rechnung gestellten Beträge nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Eingang der Rechnung beim Vertragspartner erfolgt, treten die folgenden Verzugsfolgen in Kraft:
 1. Alle noch ausstehenden, vom Vertragspartner der PNC geschuldeten Beträge werden mit diesem Zeitpunkt fällig.
 2. Verrechnung von Verzugszinsen in der Höhe von 4% p.a. über dem gesetzlichen Zinssatz. Derartige Verzugszinsen sind unbeschadet eines allfälligen Schadenersatzes, den PNC anderweitig wegen der Nichtbezahlung fälliger Beträge durch den Vertragspartner geltend machen kann, zu zahlen.
- 7.2. Sollte der Zahlungsverzug über zwei Monate nach Fälligkeit andauern, ist PNC berechtigt, die Bereitstellung der Services vorübergehend einzustellen, ohne dass PNC auf irgendeine Weise für allfällige unmittelbare oder mittelbare Folgen einer derartigen Nichtbereitstellung des Services haftet. PNC ist jedoch nur dann berechtigt die Bereitstellung des Services einzustellen, wenn der Vertragspartner davon 14 Tage vorher schriftlich per Einschreiben oder per Fax verständigt wurde.

8. Haftung

- 8.1. PNC haftet gegenüber dem Vertragspartner lediglich für die im Sinne des gegenständlichen Vertrages ordnungsgemäße Erbringung der Services. Jegliche Haftung von PNC gegenüber Dritten ist ausgeschlossen. Der Vertragspartner wird PNC für alle durch Streitigkeiten zwischen dem Vertragspartner und Dritten entstandenen Nachteile und für alle Ansprüche, welche Dritte aus den von den Vertragspartnern angebotenen Leistungen gegen PNC geltend machen, im gesamten Umfang klag- und schadlos halten.
- 8.2. PNC kann auf keine wie immer geartete Weise für den Inhalt von Informationen, die über die von PNC erbrachten oder bereitgestellten Services übertragen werden könnten, haftbar gemacht werden.

9. Vertragsdauer / Vertragsbeendigung

- 9.1. Dieser Vertrag tritt mit Datum der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Eine schlüssige Annahme wird auch durch Bezahlung der entsprechenden ersten Wartungsrechnung erreicht.
- 9.2. Die Vertragsparteien haben das Recht, den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten schriftlich zu kündigen. Eine Kündigung auf elektronischem oder fernmündlichem Weg ist nicht wirksam.
- 9.3. Durch die Beendigung des Vertrages, aus welchem Grund auch immer (siehe auch Punkt 10), werden allfällige bereits entstandene Rechte von PNC oder des Vertragspartners nicht berührt.

10. Außerordentliche Kündigung

Der Vertragspartner ist berechtigt den Vertrag mit sofortiger Wirkung durch schriftliche Benachrichtigung des Vertragspartners zu kündigen, wenn:

1. PNC eine der wesentlichen Verpflichtungen im Rahmen dieses Vertrages nicht erfüllt und diesen Vertragsbruch nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung, in dem er zur Behebung dieses Vertragsbruchs aufgefordert wird, behebt
2. PNC durch Fahrlässigkeit eine nachgewiesene nachhaltige Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebes des Vertragspartners verursacht

PNC ist unbeschadet ihrer anderen Rechte oder Rechtsbehelfe berechtigt den Vertrag mit sofortiger Wirkung durch schriftliche Benachrichtigung des Vertragspartners zu kündigen, wenn:

1. der Vertragspartner eine der wesentlichen Verpflichtungen, insbesondere seine Zahlungsverpflichtung, im Rahmen dieses Vertrages nicht erfüllt und diesen Vertragsbruch nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung, in dem er zur Behebung dieses Vertragsbruchs aufgefordert wird, behebt
2. der Vertragspartner nicht in der Lage ist seine Schulden zu bezahlen, insolvent wird, einen Beschluss auf Liquidation fasst, über das Vermögen des Vertragspartners ein Insolvenzverfahren eröffnet oder ein Konkursantrag mangels kostendeckendem Vermögen abgewiesen wird
3. eine direkte oder indirekte wesentliche Änderung der Eigentümerstruktur des Vertragspartners eintritt

11. Abtretung der vertraglichen Rechte

Beide Vertragsparteien können Rechte aus diesem Vertrag an jedes andere Rechtssubjekt nur abtreten, wenn die jeweils andere Vertragspartei dieser Abtretung ausdrücklich und schriftlich in firmenmäßiger Zeichnung zugestimmt hat.

12. Gerichtsstand und anwendbares Recht

- 12.1. Zur Entscheidung aller aus diesem Vertrag entstehenden Streitigkeiten einschließlich einer solchen über sein Bestehen oder Nichtbestehen wird, soweit gesetzlich zulässig, die ausschließliche Zuständigkeit der sachlich in Betracht kommenden Gerichte in Wien vereinbart.
- 12.2. Dieser Vertrag unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen; das Wiener Übereinkommen über den internationalen Warenkauf (Uniform Sales Law), BGBl. Nr. 1988/96, in der jeweils gültigen Fassung kommt nicht zur Anwendung.

13. Allgemeines

- 13.1. Dieser Vertrag ersetzt alle bisher bestehenden Vereinbarungen und Abmachungen mündlicher oder schriftlicher Natur sowie alle Erklärungen oder andere Benachrichtigungen zwischen den Vertragsparteien oder deren Rechtsvorgängern bezüglich des Gegenstandes dieses Vertrages. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages sind nur gültig in schriftlicher Form und nach Unterfertigung durch die Zeichnungsberechtigten jeder Vertragspartei.

- 13.2. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen eines Vertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrages zur Folge. Die Vertragspartner werden vielmehr die betroffene Bestimmung durch eine solche ersetzen, die dem Sinn der Vereinbarung am ehesten entspricht.