

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

Handel mit Hard- und Software, Softwarebetreuungs- und Wartungs-Leistungen, Betreiberdienstleistungen in der Informationstechnologie sowie Kurse und Schulungen

1. Allgemeines

1.1 **Kufgem GmbH** (AN) nimmt Aufträge entgegen, verkauft, vermietet und liefert bzw. erbringt für den Auftraggeber (AG) Dienstleistungen in der Informationstechnologie und beim Betrieb von Hard- und Softwarekomponenten.

1.2 Diese AGB gelten für alle Lieferungen und Leistungen, die der AN gegenüber dem AG erbringt.

2. Liefer- und Leistungsumfang

2.1 Die Lieferung erfolgt auf Rechnung und Gefahr des AG. Aufbewahrungsmaßnahmen und Aufbewahrungskosten, die aus Gründen notwendig werden, die in der Sphäre des AG liegen, gehen zu Lasten und auf Kosten des AG. Angekündigte Liefertermine gelten, wenn kein Fixgeschäft vereinbart worden ist, als annähernd geschätzt. Höhere Gewalt oder andere unvorhergesehene, vom AN und dessen Subunternehmern nicht verschuldete Hindernisse in der Sphäre des AN oder dessen Subunternehmern entbinden den AN von der Einhaltung der vereinbarten Lieferzeit. Der AG hat in solchen Fällen das Recht, unter Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag mit dem AN zurückzutreten, sofern ihm ein darüberhinausgehendes Zuwarten auf die Leistungserbringung nicht zumutbar ist.

2.2 Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung, die der AN aufgrund der ihm zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet, bzw. dem AG zur Verfügung stellt.

2.3 Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den AN erfolgt, sofern die Leistungen des AN nicht außerhalb der Geschäftsräume zu erbringen sind, in den Geschäftsräumen des AN, jedenfalls jedoch ausschließlich innerhalb der normalen Arbeitszeit des AN. Erfolgt ausnahmsweise und auf Wunsch des AG eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt.

2.4 Grundlage der für die Leistungserbringung des AN eingesetzten Einrichtungen und Technologien ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des AG, wie er auf der Grundlage der vom AG zur Verfügung gestellten Informationen ermittelt wurde. Machen neue Anforderungen des AG eine Änderung der Dienstleistungen bzw. der eingesetzten Technologie erforderlich, wird der AN auf Wunsch des AG ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

2.5 Der AN ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Ressourcen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.

2.6 Leistungen durch den AN, die vom AG über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom AG nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils beim AN gültigen Preisen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der beim AN üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung oder Bedienung durch den AG oder sonstige nicht vom AN zu vertretende Umstände entstanden sind. Ebenso sind Schulungsleistungen grundsätzlich nicht in den allgemein vereinbarten Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

2.7 Sofern der AN auf Wunsch des AG Leistungen Dritter vermittelt, ist der AN für diese Leistungen des jeweiligen Dritten nicht verantwortlich, sondern kommt in diesen Fällen der Vertrag direkt zwischen AG und Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande.

2.8 Besondere Leistungsbeschreibung

Die Aufzählung der Leistungen des AN ist taxativ, das heißt, dass darüberhinausgehende Leistungen besonders zu vereinbaren und gesondert zu bezahlen sind.

2.8.1 Softwarebetreuung und Softwarewartung für die vereinbarten Programmpakete

2.8.1.1 Erteilung von telefonischen Auskünften, unabhängig davon, ob Gegenstand der Anfrage Programmfehler, Bedienungsfehler oder Störungen von dritter Seite sind; Unterstützung durch Fernbetreuung (Remote Support); keine Unterstützung leistet der AN bei Problemen im Bereich Hardware, Betriebssysteme, Citrix, Datensicherungssoftware, Internet-Anbindungen, Online-Banking, Office Lösungen, usw.; weiters werden keine Fach- bzw. Programmschulungen durchgeführt;

2.8.1.2 Information über ergänzende Softwareprodukte, die in Zusammenhang mit der betreuten Software stehen sowie Information und Beratung über Weiterentwicklungen;

2.8.1.3 Reduzierte Preise bei Bezug von Zusatzprogrammen;

2.8.1.4 Telefonische Hilfestellung bei Wiederherstellung (Rekonstruktion) von Daten;

2.8.1.5 Die laufende Verbesserung, Erweiterung und Optimierung der Programme im Organisatorischen und im Programmablauf; nicht enthalten sind Organisations- und Programmierleistungen die durch Hardware- und/oder Systemsoftwareänderungen bedingt werden, individuelle Programmanpassungen und Neuprogrammierungen;

2.8.1.6 Anpassung bestehender Programme aufgrund einer Änderung landes- bzw. bundesgesetzlicher Vorschriften mit Ausnahme der Erstellung von neuen Programmen (Programmteilen, -modulen) bzw. Programmänderungen, die eine Veränderung der Programmlogik zur Folge haben;

2.8.1.7 Die Bereithaltung der jeweils auf dem neuesten Stand befindlichen Programm- bzw. Dateibeschreibungen;

2.8.1.8 Die Beseitigung von Programmfehlern in Programmen, hinsichtlich derer Gewährleistungsansprüche nicht mehr bestehen, mit Ausnahme von Fehlern, die vom AG bzw. von Dritten verursacht wurden (Ausnahme Pkt. 2.8.1.1);

2.8.2 Serverhosting (Verfügbarkeit der Hardware liegt in der Verantwortung des AN) und Serverhousing (Verfügbarkeit der Hardware liegt in der Verantwortung des AG):

Maßnahmen zur Sicherstellung der Sicherheit der Kundendaten und der Verfügbarkeit der vertraglich geschuldeten Dienstleistungen im Datencenter (Serverraum):

2.8.2.1 Zutrittskontrolle: Die Räumlichkeiten, insbesondere die Serverräume sind mittels Zutrittskontrolle und Videoüberwachung geschützt. Der Zutritt erfolgt nur per Chipkartensystem für berechtigte Personen im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit und Notwendigkeit. Außerhalb der Öffnungszeiten von Kufgem sind alle Räumlichkeiten automatisch verschlossen.

2.8.2.2 Zugangskontrolle: Schutz vor unbefugter Systembenutzung über Benutzer- und Gruppenberechtigungen bzw. Policies, VPN-Zugängen und 2 Faktor-Authentifizierung, Verschlüsselung der Datenträger.

2.8.2.3 Zugriffskontrolle: Standardprozessuale Durchführung der Berechtigungsvergabe – periodische Überprüfung der vergebenen Berechtigungen, sowie eine periodische Überprüfung des installierten Systems.

2.8.2.4 Trennungskontrolle: Getrennte Verarbeitung von Daten, Mandantenfähigkeit der einzelnen Systeme.

2.8.2.5 Verarbeitungssicherheit: Die Verarbeitung der Daten erfolgt ausschließlich innerhalb der Europäischen Union.

2.8.2.6 Integrität: Verschlüsselung aller tragbaren Medien, VPN bei Zugriff außerhalb der Firmen-Netzwerke, MDM-Verwaltung bei Handys und tragbaren Geräten, Einschränkung der nutzbaren Apps, Virenschutz und Firewall.

2.8.2.7 Verfügbarkeitskontrolle: Backup-Strategie, doppelte Außer-Haus-Sicherung, unterbrechungsfreie Stromversorgung, Überwachung durch Brandmeldeanlage, Löschgasanlage (Novec), Brandschutzwände und -türen, Direkte Aufschaltung auf die Feuerwehr, Vollautomatische, redundante Klimatisierung.

2.8.2.8 Diebstahlsicherung durch zusätzliche Gebäudemaßnahmen (z.B. Vergitterung der Fenster);

2.8.2.9 Verfahren zur regelmäßigen Prüfung, Bewertung und Evaluierung der getroffenen Maßnahmen: a. Datenschutzmanagement, einschließlich regelmäßiger Mitarbeiter-Schulungen; b. Eigenes Security-Response-Team zur schnellen Reaktion, Klärung und Behebung auftretender Störfälle; c. Auftragskontrolle und Vertragsmanagement – keine Auftragsverarbeitung ohne Ticket oder andere schriftliche Anweisung durch den Kunden (z.B. E-Mail), Nachkontrollen

2.8.3 zusätzlich für Serverhosting:

2.8.3.1 Netzwerküberwachung/-monitoring;

2.8.3.2 Tägliches Backup (Datensicherung) der Systeme (mind. Drei Generationen-System sowie periodische Außer-Haus-Verwahrung);

2.8.3.3 Einsatz von Firewall-Systemen;

2.8.3.4 Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) für kurze Zeit (ca. 0,5 Stunden);

2.8.3.5 Verwendung von Markenkomponenten;

2.8.3.6 Redundante Internetanbindung (mehrere Gbits/s Gesamtkapazität) durch verschiedene Provider;

2.8.3.7 Eine Verfügbarkeit des Hardwaresystems ist im Regelfall von 0 bis 24 Uhr 365/366 Tage im Jahr gegeben. Die Verfügbarkeit und eine einwandfreie Funktionalität bzw. Nutzung der Hardware wird dem AG vom AN von Montag bis Freitag (Ausnahme Feiertage) von 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr zugesichert. Für technischen Support der Hardware steht für die angebotene Zeit eine Hotline zur Verfügung. Bei einem Ausfall (technischem Defekt) ist eine Ausfallsdauer von bis zu zwei Werktagen (Montag bis Freitag) möglich. Außerhalb der oben genannten Nutzungszeiten steht ein technischer Support (Hotline) ohne separate Zusatzvereinbarung nicht zur Verfügung.

2.8.3.8 Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen des AN und/oder dessen Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. die Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, ist ein Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit.

2.8.3.9 Wartungen und Tests werden in der betriebsarmen Zeit durchgeführt. Lediglich in besonderen Ausnahmefällen darf eine Wartung des Systems bei geringstmöglicher Beeinträchtigung des Kunden auch in

sonstigen Zeiten durchgeführt werden. Wartungsfenster werden nach Möglichkeit vorab mitgeteilt. Der AN informiert den AG über geplante Systemwartungen stets so früh wie möglich.

2.8.4 Zusätzlich für Serverhousing:

2.8.4.1 Optional mit Zusatzvereinbarung möglich: unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) für kurze Zeit (ca. 0,5 Stunden);

2.8.4.2 Uneingeschränkter Zutritt zum Datacenter haben ausschließlich autorisierte Mitarbeiter des AN, sowie vom AN autorisierte, eingeschränkt nutzungsberechtigte Personen. Andere Personen haben ausnahmslos nur nach vorheriger Absprache mit dem AN Zutritt zum Datacenter. Eingeschränkt nutzungsberechtigte Personen haben nach vorheriger, rechtzeitig bekannt gegebener Anmeldung, nach Authentifizierung und Autorisierung durch uneingeschränkt nutzungsberechtigte Personen Zutritt zum Datacenter. Während des Zutritts muss die uneingeschränkt nutzungsberechtigte Person vor Ort im Datacenter sein. Die Kosten für notwendige Anwesenheit einer uneingeschränkt nutzungsberechtigten Person trägt der AG.

2.8.5 Kurse und Schulungen

2.8.5.1 Für die Teilnahme an unseren Kursen und Schulungen ist eine schriftliche bzw. eine Online-Anmeldung über Internet (www.kufgem.at) erforderlich. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Einlangens bearbeitet. Die Anmeldung ist nach Erhalt der Kursanmeldebestätigung rechtswirksam. Bei Unterschreitung der in der Ausschreibung (Kursprogramm) angeführten Mindestteilnehmerzahl bzw. aus sonstigen organisatorischen Gründen behält sich der AN eine Terminverlegung bzw. Stornierung vor. Stornierungen von Kursanmeldungen für Kurse, die einen halben bzw. ganzen Tag dauern durch den AG werden bis zu sieben Tagen vor dem geplanten Kurstermin ohne Stornogebühr berücksichtigt. Sind aufgrund der Entfernung von Kursteilnehmern des AG Übernachtungen bei Halb- bzw. Tageskursen erforderlich und werden diese über den AN gebucht, werden diese bis zu 3 Monate vor dem geplanten Kurstermin ohne Stornogebühr berücksichtigt. Die Regelung gilt gleichfalls für Kursveranstaltungen, die sich über mehrere Tage erstrecken und Übernachtungen in Hotels bzw. Pensionen inkludieren. Bei Stornierung innerhalb der sieben Tage bzw. bei Nichterscheinen ohne Stornierung werden 100% der Kurskosten verrechnet. Bei Stornierung von Halb- bzw. Tageskursen mit Übernachtung bzw. bei mehrtägigen Kursen inkl. Übernachtungen bzw. Unterkunft werden bei einer Stornierung innerhalb der 3 Monate 100% der Kurskosten verrechnet.

2.8.5.2 Der AG ist nicht berechtigt, Foto-, Ton-, Film- oder Videoaufnahmen von Kursen, Schulungen oder Veranstaltungen anzufertigen.

2.8.5.3 Der AG ist nicht berechtigt, Kopien von Schulungsunterlagen anzufertigen bzw. diese zu veröffentlichen.

3. Mitwirkungs- und Beistellpflichten des AG

3.1 Der AG verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Leistungen durch den AN erforderlich sind. Der AG verpflichtet sich weiters, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrages erforderlich sind und nicht im Leistungsumfang des AN enthalten sind.

3.2 Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim AG erbracht werden, stellt der AG die zur Erbringung der Dienstleistungen durch den AN erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze sowie Infrastruktur in erforderlichem Umfang und erforderlicher Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung. Jedenfalls ist der AG für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb von Hardware verantwortlich. Ebenso hat der AG für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der AG

ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich. Der AG ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern des AN Weisungen gleich welcher Art- zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich an den vom AN benannten Ansprechpartner herantragen.

3.3 Der AG stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche vom AN zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der vom AN geforderten Form zur Verfügung und unterstützt den AN auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Dienstleistungen. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim AG, die Änderungen in den vom AN für den AG zu erbringenden Dienstleistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit dem AN hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.

3.4 Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang vom AN enthalten ist, wird der AG auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netz-anbindung sorgen.

3.5 Der AG und der AN verpflichten sich wechselseitig, die zur Nutzung bzw. Erbringung der Leistungen erforderlichen Zugangsdaten (Benutzernamen, Kennwörter, usw.) vertraulich zu behandeln.

3.6 Der AG wird die dem AN übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.

3.7 Der AG wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass der AN in der Erbringung der Dienstleistungen nicht behindert wird. Der AG stellt sicher, dass der AN und/oder die durch den AN beauftragten Dritten für die Erbringung der Dienstleistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim AG erhalten. Der AG ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seines Unternehmens oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.

3.8 Erfüllt der AG seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die vom AN erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne für die vom AN zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der AG hat die dem AN hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den beim AN jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.

3.9 Der AG sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die vom AN eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der AG haftet dem AN für jeden Schaden.

3.10 Beistellungen und Mitwirkungen des AG erfolgen unentgeltlich.

4. Gewährleistung, Garantie und Haftung

4.1 Der AN verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Leistungen. Erbringt der AN die Leistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist der AN verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist seine Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei zu erbringen, indem er nach seiner Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt. Der AG ist vorerst nur berechtigt, die Verbesserung oder den Austausch der Ware zu verlangen.

4.2 Für die Funktionsfähigkeit bereits vor Ort bestehender Hardwareprodukte (z.B. PC, Drucker, usw.) übernimmt der AN keine Haftung bzw. Garantie.

4.3 Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des AG oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des AG gemäß Punkt 3.9, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten die vom AN erbrachten Leistungen trotz möglichen Einschränkungen dennoch als vertragsgemäß erbracht. Der AN wird auf Wunsch des AG eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels unternehmen.

4.4 Der AG wird den AN bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom AG unverzüglich schriftlich oder per E-Mail dem AN zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der AG.

4.5 Der AG ist verpflichtet, Mängel unverzüglich dem AN schriftlich unter genauer Bekanntgabe der Mängel mitzuteilen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 1 Jahr ab Leistungserbringung bzw. Lieferung durch den AN. § 924 ABGB "Vermutung der Mangelhaftigkeit" wird einvernehmlich ausgeschlossen. Für allfällige, dem AG vom AN überlassene Hard- oder Softwareprodukte Dritter, gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Gewährleistungsbedingungen des Herstellers dieser Produkte.

4.6 Sind sowohl die Verbesserung als auch der Austausch unmöglich oder für den AN unwirtschaftlich, so hat der AG das Recht auf Preismin-derung oder, sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, das Recht auf Wandlung (Rückabwicklung). Dasselbe gilt, wenn der AN die Verbesserung oder den Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt.

4.7 Von der Gewährleistung ausgenommen sind Verschleißteile und Zubehör (z.B. Datenträger), sowie Reparaturen infolge nichtautorisierter Eingriffe Dritter. Werden die Vertragsgegenstände in Verbindung mit Geräten und/oder Programmen Dritter eingesetzt, besteht eine Gewährleistung für Funktions- und Leistungsmängel der Vertragsgegenstände nur dann, wenn solche Mängel auch ohne eine derartige Verbindung auftreten, es sei denn, dass die Mängel auf die fehlerhafte Herstellung der Verbindung durch den AN zurückzuführen sind.

4.8 Sofern Garantieleistungen vereinbart werden, gilt eine dazu vereinbarte Garantiefrist anstelle der Gewährleistungsfrist, verlängert also nicht die im Punkt 5.5 angeführte Gewährleistungsfrist. Garantieleistungen sind Leistungen, zu denen sich der AN für die von ihm erbrachten Leistungen verpflichtet, die unabhängig davon erbracht werden, ob ein Mangel bereits zum Zeitpunkt der Leistungserbringung bestanden hat, oder erst in der Garantiezeit auftritt.

4.9 Ist vom AN ein Mangel des Softwareprogramms zu behandeln, ist der AG zwecks genauer Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern verpflichtet, das von ihm verwendete Computersystem, das Softwareprogramm, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten im angemessenen Umfang für Testzwecke während der Normalarbeitszeit dem AN kostenlos zur Verfügung zu stellen und den AN zu unterstützen.

4.10 Wird bei einem vom AG gemeldeten Mangel vom AN nachgewiesen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen die Aufwendungen des AN für die Fehlersuche und gegebenenfalls Fehlerbehebung zu Lasten des AG. Die Gewährleistung entfällt hinsichtlich solcher Programme oder Programmteile, die vom AG nach Programmübernahme selbst geändert oder erweitert wurden, es sei denn, der AG weist nach, dass solche Änderungen oder Erweiterungen für den Fehler nicht ursächlich sind.

4.11 Der AN tritt bei grober Fahrlässigkeit für die nachweislich durch den AG eingetretene Schadenssumme, im Rahmen der Betriebshaftpflicht, ein. Die Beweispflicht für ein Verschulden des AN trifft den AG. Eine Haftung des AN für entgangenen Gewinn und für erwartete, aber nicht eingetretene Ersparnisse ist ausgeschlossen.

4.12 Bei Datensicherungs- und Datenverfügbarkeitssystemen, die vom AN installiert und/oder konfiguriert und/oder überwacht und/oder betreut werden, geht der AN prinzipiell mit größtmöglicher Gewissenhaftigkeit vor. Der AG wird darauf aufmerksam gemacht, dass eine uneingeschränkte Absicherung durch Datensicherungs- und Datenverfügbarkeitssysteme nicht gewährleistet werden kann. Die Haftung für Datenverlust von gespeicherten Daten und Informationen des AG, sowohl am Standort des AN (inkl. Daten im Datacenter) als auch des AG, wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei wöchentlicher Anfertigung von Sicherungskopien (Drei-Generationen Prinzip) eingetreten wäre. Vor Reparaturen, Serviceleistungen, Gewährleistungen und bei nachträglichem Ein- und Ausbau von Hardware, ist jedoch der AG für die Datensicherung der privaten sowie geschäftlichen Daten selbst verantwortlich. Die Sicherung der in einem Gerät gespeicherten Daten obliegt daher allein dem AG vor Übergabe des Gerätes bzw. vor Beginn der Reparaturleistung. Weiters nimmt der AN keine Datenrücksicherung nach Reparaturen vor. Sollten im Rahmen der Reparaturbemühungen des AN auf den zu reparierenden Geräten befindliche Daten verloren gehen, so ist dieses Risiko vom AG zu tragen. Der AG hat daher vor Beginn der Reparatur für eine ordnungsgemäße Datensicherung zu sorgen. Darüber hinaus entbinden eigenmächtige Änderungen sowie Bedienungsfehler an oben genannten Systemen des AG und/ oder seiner Mitarbeiter und Dritter der Haftung durch den AN.

4.13 Besondere Haftungsbestimmungen für Firewalls oder andere Netzwerksicherheitssysteme:

Der AN geht bei Aufstellung, Betrieb und Überprüfung von Firewall-, VPN- oder anderer Netzwerksicherheitssysteme mit größtmöglicher Sorgfalt nach dem jeweiligen Stand der Technik vor, weist aber darauf hin, dass eine absolute Sicherheit und volle Funktionstüchtigkeit von derartigen Netzwerksicherheitssystemen nicht gewährleistet werden kann. Eine Haftung des AN für Schäden, die durch Umgehen oder Außerfunktionsetzen von aufgestellten, betriebenen oder überprüften Netzwerksicherheitssystemen entstehen, ist daher ausgeschlossen.

4.14 Der AN haftet nicht für Ausfälle, die von ihm nicht zu vertreten sind, wie insbesondere:

4.14.1 Externe DNS-Routingprobleme bzw. Ausfall von Internetanbindungen, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur und/oder Ausfälle von Teilen des Internet außerhalb der Kontrolle des AN;

4.14.2 Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde und/oder Systeme (Skripte, Programme usw.) nicht ordnungsgemäß installiert, betrieben oder gepflegt werden. Der AN übernimmt auch keine Verantwortung für Schäden, welche durch Missbrauch der kundenspezifischen Applikationen anderen zugefügt werden. Der AG ist für den Inhalt öffentlich zugänglicher Daten zuständig und hat sich dabei an die Gesetze zu halten;

4.14.3 Ausfälle, die dem AG durch Fehler bei internen oder externen Monitoringdiensten fälschlicherweise gemeldet werden;

4.14.4 Ausfälle, die durch Wartungsfenster des AN oder dessen Zulieferer bzw. im Rahmen der Überprüfung der Notfallkonzepte verursacht werden.

5. Vergütung, Preise

5.1 Die Berechnung der Preise erfolgt in Euro. Die genannten Preise enthalten, falls nicht explizit angegeben, noch keine Umsatzsteuer, diese tritt zu den jeweiligen Nettopreisen hinzu. Ein Versand von Programträgern, Dokumentationen und Leistungsbeschreibungen erfolgt auf Kosten und Gefahr des AG. Darüber hinaus vom AG gewünschte Schulungen und Erklärungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Versicherungen erfolgen nur auf Wunsch und Kosten des AG.

5.2 Jeder Mehraufwand, der durch die Einbindung von nicht beim AN angekauften Produkten entsteht, sowie vor Ort zu installierendem Kabel, Steckdosen udgl. werden gesondert in Rechnung gestellt (gemäß gültiger Preisliste).

5.3 Die vom AG zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen sind im Auftrag geregelt.

5.4 Preise und Bedingungen lt. gültiger Preisliste.

5.5 Der AN ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den AG in angemessener Höhe abhängig zu machen.

5.6 Einmalige Vergütungen werden nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich im Voraus verrechnet. Soweit nichts anderes vereinbart wird, sind Rechnungen mit Erhalt der Rechnung zur Zahlung fällig. Kommt der AG mit seinen Zahlungen in Verzug, ist der AN berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem Basiszinssatz und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des AG 14 Tage überschreiten, ist der AN berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen. Der AN ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.

5.7 Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabenschuldigkeiten, wie z.B. Rechtsgeschäftsgebühren oder Quellensteuern, trägt der AG. Sollte der AN für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, so wird der AG den AN schad- und klaglos halten.

5.8 Preisgleitklausel: Der AN ist berechtigt, die vertraglich vereinbarten Entgelte lt. dem von Statistik Austria monatlich verlaubarstem Verbraucherpreisindex 2020 (Basisjahr 2020), oder einem an seine Stelle tretenden Index, anzupassen.

Die Anpassung erfolgt in dem Ausmaß, in dem sich die tatsächlichen gestiegenen Lohn- und Sachkosten zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, gegenüber jenen zum Zeitpunkt der tatsächlichen Leistungserbringung, ändern.

Eine Aufrechnung von Forderungen des AG gegenüber Forderungen des AN ist ausgeschlossen, es sei denn, dass die Forderungen des AG vom AN schriftlich dem Grunde und der Höhe nach ausdrücklich anerkannt worden sind, oder die Forderungen des AG durch rechtskräftiges gerichtliches Urteil festgestellt sind.

6. Eigentumsrecht

Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung der Rechnung des AN (einschließlich Zinsen und Kosten) uneingeschränktes Eigentum des AN. In der Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes liegt nur dann ein Rücktritt vom Vertrag, wenn dieser ausdrücklich erklärt wird. Bei Warenrücknahme ist der AN berechtigt, angefallene Transport- und Manipulationsspesen zu verrechnen.

7. Angebot, Kostenvoranschlag

Das Angebot bzw. der Kostenvoranschlag wird nach bestem Fachwissen erstellt. Beim Kostenvoranschlag kann jedoch keine Gewähr für die Richtigkeit übernommen werden. Kostenvoranschläge sind entgeltlich. Ein für den Kostenvoranschlag bezahltes Entgelt wird gutgeschrieben, wenn auf Grund dieses Kostenvoranschlags ein Auftrag erteilt wird.

8. Vertragsrücktritt

Bei Annahmeverzug oder anderen wichtigen Gründen, wie insbesondere Konkurs des AG oder Konkursabweisung mangels Vermögens, oder bei Zahlungsverzug des AG mit einer im Vorhinein vor Leistungserbringung des AN zu leistenden Zahlung, ist der AN zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

9. Urheber-, Leistungsschutzrechte und Nutzungsrechte

9.1 Der AN bleibt Inhaber aller Urheber- und Leistungsschutzrechte an der Software, Datenbank einschließlich der zugehörigen Unterlagen. Dies gilt auch dann, wenn der AG die Software mit Einwilligung des Anbieters verändert, bearbeitet oder mit anderer Software verbindet. Vorhandene Kennzeichnungen, Urheberrechtsvermerke oder Eigentumshinweise des Anbieters dürfen vom AG nicht beseitigt, bzw. verändert werden.

9.2 Die Software ist nur zur Verwendung zum eigenen Gebrauch des AG bestimmt. Der AG erhält das Recht die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgeltes ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware im Ausmaß der erworbenen Anzahl Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden.

9.3 Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen, etc.) stehen dem AN, bzw. dessen Lizenzgebern zu. Durch den gegenständlichen Vertrag wird vom AG lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben.

9.4 Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem AG unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diesen Kopien unverändert mitübertragen werden.

9.5 Soweit dem AG vom AN Softwareprodukte, die nicht ins Eigentum des AG übergegangen sind, überlassen werden oder dem AG die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Dienstleistungen ermöglicht wird, steht dem AG das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form zu benutzen.

9.6 Sofern nichts anderes vereinbart ist, ist bei Nutzung von Softwareprodukten in einem Netzwerk für jeden gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz erforderlich. Bei Nutzung von Softwareprodukten auf "StandAlone-PCs" ist für jeden PC eine Lizenz erforderlich.

9.7 Für dem AG vom AN überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes (11), die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte.

9.8 Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem AG keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des AG nach den §§ 40(d), 40(e) UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.

9.9 Alle dem AG vom AN überlassenen Unterlagen, insbes. die Dokumentationen zu Softwareprodukten bzw. Schulungsunterlagen, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.

10. Laufzeit des Vertrages bzw. Auftrages

10.1 Der Vertrag tritt, sofern nicht ein Leistungsdatum oder ein Leistungsbeginn darin festgehalten ist, mit allseitiger Unterfertigung durch die Vertragsparteien in Kraft. Sofern es sich um ein Dauerschuldverhältnis, welches nicht befristet ist, handelt, kann der Vertrag von jeder Vertragspartei

unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum letzten eines Kalenderjahres schriftlich aufgekündigt werden.

10.2 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund schriftlich vorzeitig mit sofortiger Wirkung aufzulösen. Dies gilt dann nicht, wenn dieser vom anderen Vertragspartner gesetzte wichtige Grund durch entsprechendes Zutun des anderen Vertragspartners beendet werden kann und diesem dazu keine angemessene Nachfrist schriftlich gesetzt worden ist.

10.3 Der AN ist berechtigt, den Vertrag, auch dann, wenn er befristet abgeschlossen wurde, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsletzten dem AG schriftlich aufzukündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung ohne Zutun der Vertragsparteien geändert haben und dem AN aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.

10.4 Die Vertragsteile sind berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Monatsletzten auch bei einem befristeten Vertrag aufzukündigen, wenn die Leistung des anderen Vertragspartners infolge höherer Gewalt für einen Zeitraum von mehr als sechs Monaten wesentlich behindert oder verhindert wird.

10.5 Bei Vertragsbeendigung hat der AG unverzüglich sämtliche ihm vom AN überlassene Unterlagen und Dokumentationen an den AN zurückzustellen.

11. Datenschutz

11.1 Der AN wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes beachten und die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich vom AN erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen.

11.2 Der AN verpflichtet sich insbesondere seine Mitarbeiter anzuhalten, die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

11.3 Der AN ist nicht verpflichtet, die Zulässigkeit der vom AG in Auftrag gegebenen Datenverarbeitungen im Sinne datenschutzrechtlicher Vorschriften zu prüfen. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogenen Daten an den AN sowie der Verarbeitung solcher Daten durch den AN ist vom AG sicherzustellen. Der AG hat den AN aus der Überlassung von personenbezogenen Daten schad- und klaglos zu halten.

11.4 Der AN ergreift alle zumutbaren Maßnahmen, um die an den Standorten des AN gespeicherten Daten und Informationen des AG gegen den unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen. Der AN ist jedoch nicht dafür verantwortlich, wenn es Dritten dennoch gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen zu verschaffen.

11.5 Mit Abschluss des Vertrags erteilt der AG seine Zustimmung, dass die Daten aus diesem Geschäftsfall auch an Unterauftragnehmer, welche bei der Abwicklung dieses Auftrages eingebunden werden, übermittelt werden dürfen. Unterauftragnehmer werden vertraglich dazu verpflichtet, die datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten.

12. Geheimhaltung

Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, oder dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind. Bezüglich der Vorschriften des Datenschutzgesetzes

wird auf die Datenschutzerklärung und auf etwaige Auftragsverarbeitungsverträge verwiesen.

13. Sonstiges

13.1 Die Vertragspartner benennen kompetente Mitarbeiter, die die erforderlichen Entscheidungen fällen oder veranlassen können.

13.2 Der AG wird während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach Vertragsende vom AN zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzte Mitarbeiter weder selbst noch über Dritte abwerben. Der AG verpflichtet sich, für jeden Fall des Zuwiderhandelns an den AN eine Vertragsstrafe in der Höhe des zwölffachen Bruttomonatsgehalts, dass der betreffende Mitarbeiter zuletzt vom AN bezogen hat, mindestens jedoch das Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten (ST2) an den AN zu bezahlen.

13.3 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses. Mündliche Nebenabreden wurden keine getroffen.

13.4 Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine sinngem. gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt.

13.5 Rechte und Pflichten aus dem Vertrag gehen beiderseits auf Einzel- oder Universalrechtsnachfolger über. Darüber hinaus können Rechte und Pflichten aus dem Vertrag vom AN auf Dritte mit schuldbefreiender Wirkung übertragen werden.

13.6 Der AN ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritter zu bedienen.

13.7 Es gilt österreichisches Recht.

13.8 Für allfällige Streitigkeiten aus dem gegenständlichen Vertrag gilt österreichisches materielles Recht sowie unabhängig von der Höhe des Streitwertes die Zuständigkeit des Bezirksgerichtes 6330 Kufstein.

Stand: 15.10.2022