

1. Allgemeines

- 1.1. Die Nioteq GmbH (in Folge Auftragnehmer, „AN“) erbringt für den Auftraggeber (AG) Dienstleistungen in der Informationstechnologie sowie die Lieferung von Hard- und Softwarekomponenten.
- 1.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, die der AN gegenüber dem AG erbringt, auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf die AGB Bezug genommen wird. Diese AGB sind integrierender und verbindlicher Bestandteil sämtlicher Verträge, Angebote, Auftragsbestätigungen sowie sämtlicher Lieferungen und Leistungen der Nioteq GmbH, auch dann, wenn im Einzelfall nicht ausdrücklich auf sie verwiesen wird. Geschäftsbedingungen des AG gelten nur, wenn sie vom AN schriftlich anerkannt wurden.
- 1.3. Angebote des AN sind grundsätzlich freibleibend, sofern nicht ausdrücklich etwas Anderes vereinbart wurde. Ein Vertrag kommt nicht bereits durch die Bestellung des AG zustande, sondern erst durch die schriftliche Annahme der Bestellung („Auftragsbestätigung“) oder durch Auslieferung der Ware bzw. durch die tatsächliche Erbringung der Leistung durch den AN. Eine tatsächliche Leistungserbringung führt jedoch nur dann zum Vertragsabschluss, wenn sie auf ausdrückliche Anforderung eines hierzu bevollmächtigten Vertreters des AG erfolgt.
- 1.4. Soweit keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, sind vom AG angeforderte Entwürfe, Skizzen, Muster oder vergleichbare Ausarbeitungen jedenfalls in Höhe des dafür angefallenen angemessenen Aufwands zu vergüten, auch wenn es in weiterer Folge nicht zum Vertragsabschluss zwischen dem AN und dem AG kommt. Im Vorfeld eines möglichen Vertragsverhältnisses erbrachte Leistungen wie insbesondere Erklärungen, Präsentationen, Konzepte, Workshops, Tests, Proofs of Concept oder sonstige vorbereitende Maßnahmen stellen weder ein verbindliches Vertragsangebot noch eine Haftungsgrundlage dar, sofern sie nicht ausdrücklich und schriftlich als rechtsverbindlich bestätigt wurden.

2. Leistungsumfang

- 2.1. Der genaue Umfang der Dienstleistungen des AN ist im jeweiligen Angebot mit dem AG festgelegt. Sofern nichts Anderes vereinbart wird, erbringt der AN die

Dienstleistungen während der beim AN üblichen Geschäftszeiten. Der AN wird für die Erbringung und Verfügbarkeit der Dienstleistungen sorgen. Der AG erklärt sich damit einverstanden, dass der AN sämtliche Leistungen per Fernzugriff („Remote“) erbringt, und verpflichtet sich, die hierfür erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen sowie bei der Einrichtung des Zugangs angemessen mitzuwirken.

- 2.2. Grundlage der für die Leistungserbringung von AN eingesetzten Einrichtungen und Technologie 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.
- 2.3. Der AN ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.
- 2.4. 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 Sätzen 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 Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.
- 2.5. Sofern der AN auf Wunsch des AG Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem AG und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. Der AN ist nur für die von ihm selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich.
- 2.6. Ausdrücklich weisen wir daraufhin, dass eine barrierefreie Ausgestaltung, insbesondere iSd Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG), des Bundesgesetzes über den barrierefreien Zugang zu Websites und mobilen Anwendungen des Bundes (Web-Zugänglichkeits-Gesetz – WZG) bzw. des mit 28. Juni 2025 in Kraft tretenden Bundesgesetz über

Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (Barrierefreiheitsgesetz – BaFG) nicht im Angebot enthalten ist, sofern diese nicht gesondert/individuell vom AG angefordert wurde. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, so obliegt dem AG die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf die hierfür einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen durchzuführen.

2.7. Abnahme

Der AN ist berechtigt, in sich abgeschlossene Teilleistungen gesondert zur Abnahme vorzulegen. Für solche Teilabnahmen gelten die nachstehenden Regelungen entsprechend. Mit Ablauf der jeweiligen Prüfungsfrist oder mit Aufnahme des produktiven Betriebs gelten Teilleistungen als abgenommen; sie stellen sodann eigenständige Leistungsbestandteile dar. Als Übergabezeitpunkt gilt der Zeitpunkt, zu dem die Leistung dem AG zur Verfügung gestellt wird, etwa durch Installation, Inbetriebnahme, Freischaltung oder sonstige Bereitstellung – maßgeblich ist das jeweils früheste Ereignis. Die Bereitstellung wird vom AN im Ticketsystem oder per E-Mail dokumentiert; diese Dokumentation gilt als ausreichender Nachweis der Übergabe.

Ab dem Zeitpunkt der Übergabe ist der AG verpflichtet, die Leistung ohne schuldhaftes Zögern zu prüfen. Etwaige wesentliche, nachvollziehbare und reproduzierbare Mängel sind innerhalb von 14 Kalendertagen schriftlich und unter konkreter Beschreibung anzuzeigen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine ordnungsgemäße und substantiierte Mängelrüge, gilt die Leistung als genehmigt und abgenommen.

Zur Verweigerung der Abnahme berechtigen ausschließlich solche Mängel, die die vertragsgemäße Nutzung insgesamt unmöglich machen. Unwesentliche Abweichungen, insbesondere hinsichtlich Dokumentation, Performance oder Bedienkomfort, stellen keine erheblichen Mängel dar und hindern die Abnahme nicht.

Eine Abnahme gilt ferner als erfolgt, sobald der AG die Leistung im Echtbetrieb, im produktiven Umfeld oder durch Endanwender einsetzen lässt, auch ohne ausdrückliche Abnahmeerklärung.

Kommt der AG seinen Mitwirkungspflichten – etwa durch Nichtbereitstellung von Testumgebungen, Testdaten oder zuständigen Ansprechpartnern – nicht nach, beginnt die Abnahmefrist dennoch mit dem dokumentierten Übergabezeitpunkt zu laufen.

2.8. Vereinbarte Liefer- oder Leistungstermine verstehen sich – sofern nicht ausdrücklich und schriftlich als verbindlicher Fixtermin bestätigt – lediglich als

unverbindliche Richtwerte. Sie bezeichnen den voraussichtlichen Zeitpunkt der Bereitstellung, Installation oder Übergabe an den AG. Ein Fixgeschäft liegt nur dann vor, wenn dies vom AN ausdrücklich schriftlich als solches zugesagt wurde.

Mangels einer derartigen ausdrücklichen Fixzusage kann der AG aus Terminabweichungen keine Verzugsansprüche ableiten.

Die Vertragserfüllung steht zudem unter dem Vorbehalt der ordnungsgemäßen, vollständigen und rechtzeitigen Belieferung des AN durch Hersteller oder sonstige Vorlieferanten. Änderungen von Lieferzeiten oder Einkaufspreisen seitens dieser Dritten ist der AN berechtigt, entsprechend an den AG weiterzugeben.

Kommt es infolge von Lieferengpässen, Produktionsstörungen, Preisanpassungen oder sonstigen Umständen im Einflussbereich von Herstellern oder Vorlieferanten dazu, dass eine Lieferung wirtschaftlich oder tatsächlich nicht zumutbar oder unmöglich wird, ist der AN berechtigt, hinsichtlich des betroffenen Vertragsteils vom Vertrag zurückzutreten. In einem solchen Fall besteht keine Verpflichtung zum Ersatz von Schäden, entgangenem Gewinn oder sonstigen Folgekosten.

2.9. Umfasst ein Auftrag mehrere voneinander abgrenzbare Leistungen oder Komponenten – etwa die Lieferung von Hardware oder Software sowie deren Implementierung oder Konfiguration – ist der Auftragnehmer berechtigt, diese Leistungen in sachlich getrennten Abschnitten zu erbringen.

Für derartige in sich abgeschlossene Leistungsteile kann der Auftragnehmer gesondert Rechnung legen und, sofern eine Abnahme vorgesehen ist, jeweils eine Teilabnahme verlangen.

2.10. Bei der Lieferung von Hardware oder Standardsoftware gilt die jeweilige Teilleistung bereits mit Übergabe bzw. Ablieferung an den Auftraggeber als abgenommen, sofern keine ausdrücklich vereinbarte gesonderte Abnahmeprüfung vorgesehen ist.

3. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG

3.1. Der AG verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch den AN erforderlich sind. Der AG verpflichtet sich weiters, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die 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. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze, Infrastruktur sowie allfällige sonst benötigte Ressourcen in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung. Jedenfalls ist der AG für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der 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 Netzanbindung sorgen.
- 3.5. Der AG ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen vom AN erforderlichen Passwörter und Log-Ins 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 seiner verbundenen Unternehmen 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 von AN zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der AG wird 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 von AN eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der AG haftet dem AN für jeden Schaden.
- 3.10. Sofern nichts Anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des AG unentgeltlich.
- 3.11. Sofern der AN dem AG Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der AG verpflichtet, auf diesem keine Daten abzulegen, deren Nutzung gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt. Zudem ist der AG verpflichtet, die Daten vor der Speicherung auf diesem Speicherplatz auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (zB Virenschutzprogramme) einzusetzen.
- 3.12. Kommt der AG seinen vertraglich vereinbarten Mitwirkungsleistungen – insbesondere der rechtzeitigen Bereitstellung von Informationen, Zugängen, Ansprechpartnern oder sonstigen erforderlichen Ressourcen – nicht ordnungsgemäß oder verspätet nach, ist der AN berechtigt, dem AG eine angemessene Nachfrist zu setzen. Verstreicht diese fruchtlos, kann der AN ganz oder teilweise vom Vertrag zurücktreten und Ersatz des hierdurch entstandenen Schadens verlangen. Bereits erbrachte Leistungen gelten in diesem Fall als vertragsgemäß zur Abnahme bereitgestellt.
Unabhängig davon verlängern sich vereinbarte Projektfristen und Zeitpläne angemessen um jene Zeiträume, in denen die Mitwirkung unterblieben ist. Daraus resultierende Zusatzaufwände – insbesondere Wartezeiten, zusätzliche Abstimmungen, Reisezeiten oder

sonstige Mehrleistungen – werden gesondert nach den jeweils gültigen Tagessätzen des AN in Rechnung gestellt. Unterbleibt eine erforderliche Mitwirkung des Auftraggebers, gelten die bis dahin vom AN erbrachten Leistungen als abnahmefähig. Der Anspruch des AN auf das vertraglich vereinbarte Entgelt bleibt hiervon unberührt.

4. Change Requests

4.1. Beide Vertragspartner können jederzeit Änderungen des Leistungsumfangs verlangen ("Change Request"). Eine gewünschte Änderung muss jedoch eine genaue Beschreibung derselben, die Gründe für die Änderung, den Einfluss auf Zeitplanung und die Kosten darlegen, um dem Adressaten des Change Requests die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner bindend.

5. Leistungsstörungen

5.1. Der AN verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt der AN die Dienstleistungen 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs (6) Monate. Die Rechte des AG aus der Gewährleistung sowie die Ansprüche daraus verjähren jedenfalls 1 Monat nach Ende

der jeweiligen Gewährleistungsfrist. Die Möglichkeit der Einrede gegen die Entgeltforderung iSd § 933 Abs 3 ABGB wird ausgeschlossen.

5.5. Die Aktualisierungspflicht gem § 7 VGG iVm § 1 Abs 3 VGG wird in ihrem gesamten Ausmaß ausgeschlossen, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird. Hinsichtlich Aktualisierungen / Updates kommen daher nur die diesbezüglichen Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien zu tragen.

5.6. Die Regelungen dieses Punktes gelten sinngemäß für allfällige Lieferungen von Hard- oder Softwareprodukten vom AN an den AG. § 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. Bis zur vollständigen Bezahlung behält sich der AN das Eigentum an allen von ihm gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor.

5.7. Kommt der AG seinen Zahlungsverpflichtungen nicht fristgerecht oder nicht vollständig nach, ist der AN berechtigt, die unverzügliche Herausgabe der noch nicht vollständig bezahlten Ware zu verlangen. Gleiches gilt, wenn der AG seine Zahlungen einstellt oder erkennbar zahlungsunfähig wird.

Das Herausgaberecht besteht ferner, wenn über das Vermögen des AG ein Insolvenzverfahren beantragt oder eröffnet wird, ein Konkurs mangels kostendeckenden Vermögens nicht eröffnet wird oder der AG seinen Gläubigern einen außergerichtlichen Ausgleich anbietet. Die Geltendmachung des Herausgabeanspruchs gilt nicht als Rücktritt vom Vertrag, sofern dieser nicht ausdrücklich erklärt wird.

5.8. Die vertraglich geschuldeten Leistungen werden grundsätzlich während der üblichen Geschäftszeiten des AN erbracht. Dabei handelt der AN mit der im Geschäftsverkehr üblichen Sorgfalt und unter Beachtung von Zuverlässigkeit sowie einer möglichst hohen Verfügbarkeit. Die Leistungserbringung erfolgt nach branchenüblichen Standards und unter Orientierung am jeweils anerkannten Stand der Technik. Eine jederzeit störungsfreie oder vollständig fehlerlose Nutzbarkeit der bereitgestellten Services oder Materialien kann jedoch nicht zugesichert werden. Ebenso wird keine Gewähr dafür übernommen, dass sämtliche auftretenden Fehler vollständig beseitigt werden können. Im Fall von Störungen wird sich der AN um eine zeitnahe Behebung

bemühen und ist berechtigt, vorübergehende Ersatz- oder Umgehungslösungen einzusetzen, sofern diese dem AG technisch und organisatorisch zumutbar sind. Soweit nicht ausdrücklich und schriftlich eine Werkleistung vereinbart wurde, schuldet der AN keinen bestimmten wirtschaftlichen, technischen oder funktionalen Erfolg. Insbesondere wird keine Haftung oder Garantie für die dauerhafte Kompatibilität mit Produkten Dritter, für künftige Systemänderungen oder für Entscheidungen von Herstellern übernommen.

5.9. Verbindliche Regelungen zu Service Levels, Verfügbarkeiten sowie Reaktions- oder Entstörzeiten bestehen nur dann, wenn diese ausdrücklich in einer eigenständigen, schriftlich abgeschlossenen Service-Level-Vereinbarung (SLA) festgelegt wurden. Fehlt eine derartige Vereinbarung, werden keine bestimmten Leistungs- oder Verfügbarkeitswerte geschuldet. Für Systeme, Infrastrukturen oder Dienstleistungen, die nicht im unmittelbaren Einfluss- und Verantwortungsbereich des AN liegen, wird keine Gewähr oder Haftung übernommen. Dies betrifft insbesondere Leistungen von Internetanbietern, Cloud-Services, öffentlichen Netzen oder sonstigen Telekommunikationsverbindungen. Etwaig vereinbarte Service Levels beziehen sich ausschließlich auf jene Leistungen, die vom AN selbst erbracht und kontrolliert werden können.

5.10. Keine Gewährleistung besteht insbesondere für:

- Fehler oder Schäden, die auf unsachgemäße Installation, Bedienung, Wartung oder auf nicht autorisierte Änderungen bzw. Eingriffe durch den Auftraggeber oder Dritte zurückzuführen sind;
- Mängel infolge ungeeigneter Systemumgebung, inkompatibler Drittsoftware, fehlender Updates oder sonstiger externer Einflüsse außerhalb des Verantwortungsbereichs des Auftragnehmers;
- gewöhnliche Abnutzung, Verschleißteile sowie Verbrauchsmaterialien;
- vom Auftraggeber beigestellte Komponenten oder Leistungen Dritter;
- Open-Source-Software, für die ausschließlich die jeweiligen Lizenzbedingungen des Rechteinhabers gelten;
- gelieferte Hardware, sofern es sich nicht um einen vom Auftragnehmer verursachten Installations- oder Integrationsmangel handelt. Für Hardware gelten ausschließlich die Gewährleistungs- und Garantiebedingungen des jeweiligen Herstellers. Der Auftragnehmer tritt dem Auftraggeber insoweit bestehende Gewährleistungs- und Garantieansprüche gegen den Hersteller im rechtlich

zulässigen Umfang ab. Eine darüber hinausgehende eigene Gewährleistung des Auftragnehmers für Hardware ist ausgeschlossen.

6. Haftung

- 6.1. Der AN haftet dem AG für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens und bei Vorsatz. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf vom AN beigezogene Dritte zurückgehen. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet der AN unbeschränkt.
- 6.2. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 6.3. Schadenersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.
- 6.4. Sofern der AN das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der AN diese Ansprüche an den AG ab.
- 6.5. Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 7.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal EUR 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 15.000,-. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des AG -gleich aus welchem Rechtsgrund- sind ausgeschlossen.
- 6.6. Soweit eine Haftung dem Grunde nach besteht, ist diese der Höhe nach mit dem Netto-Dienstleistungsauftragswert des jeweiligen Projekts, bei Dauerschuldverhältnissen mit dem Netto-Dienstleistungsjahresentgelt, maximal jedoch mit dem in den letzten zwölf Monaten vor Eintritt des Schadens tatsächlich bezahlten Dienstleistungsentgelt, begrenzt. Der Auftragnehmer haftet nicht für Sicherheitsvorfälle, Cyberangriffe, Hackerangriffe, Schadsoftware (z. B. Viren, Trojaner, Ransomware), unbefugte Zugriffe, Social-Engineering-Angriffe oder sonstige Angriffe auf IT-Systeme, sofern diese nicht nachweislich durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Auftragnehmers verursacht wurden. Ebenso besteht keine Haftung für Datenverlust, Datenbeschädigung oder Datenmanipulation, sofern der Auftraggeber nicht durch eine dem Stand der Technik

entsprechende, regelmäßige und überprüfte Datensicherung sichergestellt hat, dass eine Wiederherstellung mit vertretbarem Aufwand möglich ist. Eine allfällige Haftung ist in diesem Fall auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt.

Für Schäden, die aus Störungen oder Ausfällen externer Infrastrukturen, Telekommunikationsverbindungen, Internet-Providern, Cloud-Diensten oder sonstigen Leistungen Dritter resultieren, übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung, sofern diese nicht in seinem unmittelbaren Einflussbereich liegen.

Schadenersatzansprüche verjähren binnen sechs Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger.

Zwingende gesetzliche Haftungsbestimmungen, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz, bleiben unberührt.

7. Vergütung

- 7.1. Die vom AG zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem Vertrag. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet.
- 7.2. Reisezeiten von Mitarbeitern des AN gelten als Arbeitszeit. Reisezeiten werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet. Die genannten Sätze ändern sich entsprechend der Preisgleitklausel in Punkt 8.5. Zusätzlich werden die Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom AG nach tatsächlichem Aufwand erstattet.
- 7.3. Der AN ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den AG in angemessener Höhe abhängig zu machen.
- 7.4. Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen vierteljährlich im Voraus verrechnet. Die vom AN gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem der AN über sie verfügen kann. Kommt der AG mit seinen Zahlungen in Verzug, ist der AN berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen 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.

7.5. Laufende Vergütungen beruhen auf dem Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten (ST2).

7.6. Die Aufrechnung ist dem AG nur mit einer vom AN anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem AG nicht zu.

7.7. 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.

7.8. Indexierung und Preisanpassung

Sämtliche vereinbarten Entgelte unterliegen einer Wertsicherung. Als Maß zur Berechnung der Wertanpassung dient der von der Statistik Austria veröffentlichte Verbraucherpreisindex 2020 (VPI 2020) oder ein an dessen Stelle tretender Index. Ausgangsbasis ist die für den Monat des Vertragsabschlusses verlaubliche Indexzahl.

Die Entgelte verändern sich in jenem prozentuellen Ausmaß, in dem sich der Index zwischen dem Monat des Vertragsabschlusses und dem Monat vor Wirksamwerden der Anpassung verändert hat. Eine Anpassung erfolgt erstmals zwölf Monate nach Vertragsabschluss und danach jeweils jährlich.

Eine Anpassung erfolgt auch dann, wenn die Indexveränderung weniger als 5 % beträgt. Indexsenkungen sind in gleicher Weise zu berücksichtigen.

Unabhängig von der Indexentwicklung ist der AN berechtigt, Entgelte angemessen anzupassen, sofern sich wesentliche, für die Kalkulation maßgebliche Kostenfaktoren nach Vertragsabschluss verändern. Dies betrifft insbesondere Lohnkosten, Kollektivvertragsänderungen, Energiekosten, Lizenz- oder Herstellerpreise, Beschaffungskosten, regulatorische Änderungen oder sonstige externe Kostensteigerungen, die nicht im Einflussbereich des AN liegen.

Der AN wird eine derartige Preisanpassung mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten schriftlich ankündigen.

8. Höhere Gewalt

- 8.1. Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen,

Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

9. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen

- 9.1. Soweit dem AG vom AN Softwareprodukte überlassen werden oder dem AG die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Dienstleistungen ermöglicht wird, steht dem AG das nichtausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form zu benutzen.
- 9.2. Für dem AG vom AN überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte.
- 9.3. Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem AG keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des AG nach den §§ 40d, 40e UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.
- 9.4. Alle dem AG vom AN überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.
- 9.5. Die für den operativen Betrieb nötige Dokumentation und dafür nötige Passwörter werden vor Ort bei Systemübergabe ausgehändigt. Die System- und Administratorpasswörter sowie die Systemdokumentation werden unmittelbar nach vollständigem Zahlungseingang und Aufforderung durch den AG übergeben, sofern hierbei nicht andere Vereinbarungen hinsichtlich Servicevertrag und Systemgewährleistung beeinträchtigt werden.
- 9.6. Die alleinige Verantwortung für eine ordnungsgemäße und vollständige Lizenzierung sämtlicher eingesetzter Software sowie der damit verbundenen Nutzerkonten, Endgeräte, Instanzen, Virtualisierungsplattformen und Cloud-Services liegt beim AG. Dies umfasst insbesondere die Einhaltung sämtlicher Lizenzbedingungen der

jeweiligen Hersteller oder Anbieter. Der AG verpflichtet sich, den AN von sämtlichen Ansprüchen Dritter, behördlichen Maßnahmen, Schadenersatzforderungen sowie damit verbundenen Kosten (einschließlich Rechtsverfolgungskosten) freizustellen und schadlos zu halten, sofern diese auf eine fehlerhafte, unzureichende oder nicht vertragskonforme Lizenzierung zurückzuführen sind.

10. Laufzeit des Vertrags

- 10.1. Der Vertrag tritt mit Unterschrift durch beide Vertragspartner in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten, frühestens aber zum Ende der im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden.
- 10.2. Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenem Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.
- 10.3. Bei Vertragsbeendigung hat der AG unverzüglich sämtliche ihm vom AN überlassene Unterlagen und Dokumentationen an den AN zurückzustellen.
- 10.4. Auf Wunsch unterstützt der AN bei Vertragsende den AG zu den jeweiligen beim AN geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den AG oder einen vom AG benannten Dritten.

11. Datenschutz

- 11.1. Die Datenschutzerklärung iSd Art 13 und 14 DSGVO wird dem Auftrag beigelegt.
- 11.2. Der Auftraggeber ist im Sinne der DSGVO Verantwortlicher für sämtliche personenbezogenen Daten, die im Rahmen der beauftragten Leistungen verarbeitet werden. Der Auftragnehmer wird ausschließlich als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO tätig, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- 11.3. Sofern der Auftragnehmer im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag

des Auftraggebers verarbeitet, erfolgt dies ausschließlich als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, vor Beginn der Verarbeitung einen Auftragsverarbeitungsvertrag mit dem Auftragnehmer abzuschließen. Der vom Auftragnehmer bereitgestellte Muster-AVV gilt als Vertragsgrundlage, sofern keine abweichende schriftliche Vereinbarung getroffen wird.

Kommt ein AVV trotz Erforderlichkeit nicht zustande oder verweigert der Auftraggeber dessen Abschluss, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Leistungserbringung auszusetzen oder zu verweigern, ohne dass hieraus Ansprüche gegen ihn entstehen.

Die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Datenverarbeitung sowie für die rechtmäßige Erteilung von Weisungen liegt ausschließlich beim Auftraggeber.

Der Auftraggeber hat eigenverantwortlich zu prüfen, ob und in welchem Umfang eine Auftragsverarbeitung vorliegt. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, eine rechtliche Bewertung der datenschutzrechtlichen Rollenverteilung vorzunehmen.

- 11.4. Der Auftraggeber ist als Verantwortlicher im Sinne der DSGVO für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten, für die Einhaltung der Informationspflichten sowie für die Wahrung der Betroffenenrechte verantwortlich.

Der Auftragnehmer haftet nicht für Datenschutzverstöße, die auf einer rechtswidrigen Datenverarbeitung, unzureichenden Rechtsgrundlagen, fehlerhaften Weisungen oder sonstigen Pflichtverletzungen des Auftraggebers beruhen.

Der Auftraggeber hält den Auftragnehmer diesbezüglich vollständig schad- und klaglos.

- 11.5. Im Rahmen von Support-, Wartungs- oder Administrationsleistungen kann es technisch erforderlich sein, dass der Auftragnehmer Zugriff auf personenbezogene Daten erhält. Ein solcher Zugriff erfolgt ausschließlich im notwendigen Umfang und begründet keine eigenständige Verantwortlichkeit des Auftragnehmers.

12. Geheimhaltung

- 12.1. 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.

- 12.2. Die mit dem AN verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

13. Schlussbestimmungen

- 13.1. Die Vertragspartner benennen im Vertrag sachkundige und kompetente Mitarbeiter, die die erforderlichen Entscheidungen fällen oder veranlassen können.

- 13.2. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.

- 13.3. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags 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 sinngemäße gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt.

- 13.4. Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. Der AN ist jedoch berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des AG auf ein mit dem AN konzernrechtlich verbundenes Unternehmen zu übertragen.

- 13.5. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart.