

Allgemeine Geschäftsbedingungen

IT-Services

1. Allgemeines

1.1.

Der Auftragnehmer (AN) erbringt für den Auftraggeber (AG) Dienstleistungen in der Informationstechnologie und des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten unter Einhaltung der beiliegenden, einen integrierenden Bestandteil bildenden Service Level Agreements (SLAs).

1.2.

Diese Allgemeinen Bedingungen (AB) 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. Geschäftsbedingungen des AG gelten nur, wenn sie vom AN schriftlich anerkannt wurden.

1.3.

Der AN ist berechtigt, diese AGB mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, soweit die Änderung durch zwingende gesetzliche Vorgaben, behördliche oder gerichtliche Entscheidungen, sicherheitsrelevante Erfordernisse oder technische Anpassungen zur Aufrechterhaltung der Leistungen erforderlich ist und dadurch der Vertragszweck sowie die wesentlichen Rechte und Pflichten des AG nicht beeinträchtigt werden. Über Änderungen wird der AG mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform informiert.

2. Leistungsumfang

2.1.

Der genaue Umfang der Dienstleistungen des AN ist im jeweiligen SLA mit dem AG festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt der AN die Dienstleistungen während der beim AN üblichen Geschäftszeiten laut SLA. Der AN wird entsprechend dem jeweiligen SLA für die Erbringung und Verfügbarkeit der Dienstleistungen sorgen.

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. Die Bestimmungen des Punktes 13a bleiben unberührt.

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. Hiervon ausgenommen sind Meldungen vermuteter Sicherheitsereignisse

gemäß Punkt 13a.7, die der AG in gutem Glauben erstattet hat. Schulungsleistungen sind 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.

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 sowie Infrastruktur 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, soweit dieser vom AG oder von ihm zurechenbaren Personen verursacht wurde.

3.10.

Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des AG unentgeltlich.

4. Personal

Sofern nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen Mitarbeiter des AG vom AN übernommen werden, ist darüber eine separate schriftliche Vereinbarung zu treffen.

5. Change Requests

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.

6. Leistungsstörungen

6.1.

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.

6.2.
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.

6.3.
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.

6.4.
Die Regelungen dieses Punktes gelten sinngemäß für allfällige Lieferungen von Hard- oder Softwareprodukten vom AN an den AG. Die Gewährleistungsfrist für solche Lieferungen beträgt 6 Monate ab Übergabe. § 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 AN das Eigentum an allen von ihm gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor.

6.5.
Der AN ist berechtigt, Dienstleistungen vorübergehend einzuschränken oder zu unterbrechen sowie Systeme, Dienste, Inhalte oder Zugänge zu sperren, soweit dies nach pflichtgemäßem Ermessen zur Abwehr einer konkreten Gefahr für die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit von Diensten, Systemen oder Daten des AN, AG oder Dritter erforderlich und verhältnismäßig ist („Notfallmaßnahme“). Dies gilt insbesondere bei Sicherheitslücken, Angriffen, Missbrauch oder behördlichen Anordnungen. Der AN berücksichtigt dabei nach Möglichkeit die berechtigten Interessen des AG, informiert diesen unverzüglich, möglichst vorab, über die Maßnahme und deren voraussichtliche Dauer, soweit dadurch die Gefahrenabwehr nicht beeinträchtigt wird, und stellt die Leistungen nach Wegfall der Gefahr unverzüglich wieder her, soweit dies rechtlich und technisch möglich ist.

6.6.
Zeiten von Notfallmaßnahmen gemäß Punkt 6.5 gelten, auch abweichend von den SLAs, nicht als Ausfall- oder Wiederherstellungszeiten, lösen keine Vertragsstrafen gemäß Punkt 7 aus und stellen keine Leistungsstörung dar. Ansprüche des AG auf Entgeltminderung oder Schadenersatz bestehen insoweit nur, wenn der AN die Gefahr vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt hat. Geht die Gefahr von Systemen, Anwendungen oder Inhalten im Verantwortungsbereich des AG aus, werden die erforderlichen Aufwendungen gemäß Punkt 2.4 vergütet. Dauert eine Notfallmaßnahme länger als 14 Kalendertage, kann der AG die betroffenen Leistungen mit sofortiger Wirkung kündigen, sofern diese weiterhin wesentlich eingeschränkt sind.

7. Vertragsstrafe

Der AN ist verpflichtet, die im SLA genannten Erfüllungsgrade bzw. Wiederherstellungszeiten nach Prioritäten einzuhalten. Sollte der AN für die Wiederherstellung die im SLA genannten Zeitlimits

überschreiten, hat der AN pro angefangener Stunde der Überschreitung Pönalien bis zur tatsächlichen Wiederherstellung (Erfüllung) an den AG laut SLA zu bezahlen:

Die obgenannten Pönalien pro Jahr sind der Höhe nach mit 20% des Gesamtjahresentgeltes begrenzt. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadenersatzanspruches, es sei denn bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, ist ausgeschlossen. Sollten pönalwirksame Überschreitungen eintreten, sind diese dem AN unverzüglich schriftlich zur Kenntnis zu bringen. Die Bestimmungen über rechtmäßige Notfallmaßnahmen gemäß den Punkten 6.5 und 6.6 bleiben unberührt.

8. Haftung

8.1.

Der AN haftet dem AG für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf vom AN beigezogene Dritte zurückgehen. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet der AN unbeschränkt.

8.2.

Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.

8.3.

Schadensersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

8.4.

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. Der AG wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.

8.5.

Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 8.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal 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.

9. Vergütung

9.1.

Die vom AG zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem Vertrag. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet.

9.2.

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 9.5. Zusätzlich werden die Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom AG nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage der Belege(Kopien).

9.3.
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.

9.4.
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 Fakturenerhalt 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.

9.5.
Soweit im jeweiligen Vertrag keine abweichende Regelung getroffen wurde, sind die laufenden Vergütungen (Stundensätze) wertgesichert. Maßgeblich ist der von Statistik Austria veröffentlichte Verbraucherpreisindex 2025 (VPI 2025) oder ein an dessen Stelle tretender Nachfolgeindex. Die Vergütungen werden jährlich mit Wirkung zum 1. Jänner entsprechend der Veränderung des Verbraucherpreisindex angepasst. Maßgeblich ist jeweils die Veränderung des Indexwertes für Oktober gegenüber dem Indexwert für Oktober des Vorjahres. Die Anpassung erfolgt erstmals mit dem auf den Vertragsabschluss folgenden 1. Jänner. Eine Verringerung des Index führt zu einer entsprechenden Verringerung der Vergütung. Ausdrücklich wird festgehalten, dass der AN berechtigt ist, eine sich aus der Wertsicherung ergebende Differenz innerhalb der gesetzlichen Verjährungsfrist nachträglich zu berechnen und vorzuschreiben. Die Verrechnung einer nicht oder nicht vollständig wertgesicherten Vergütung gilt nicht als Verzicht auf die Wertsicherung oder auf die Geltendmachung der daraus resultierenden Differenz.

Abweichende individuelle Vereinbarungen, insbesondere in Verträgen oder Angeboten, gehen dieser Regelung vor.

9.6.
Die Aufrechnung ist dem AG nur mit einer vom AN anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem AG nicht zu.

9.7.
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.

10. Höhere Gewalt

Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar. Als Fälle höherer Gewalt gelten insbesondere Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargos, Sanktionen, Import- oder Exportbeschränkungen, behördliche oder sonstige hoheitliche Maßnahmen, Ausfälle der Stromversorgung oder von Transportmitteln, großflächige Ausfälle oder Störungen von

Telekommunikationsnetzen, Datenleitungen, Internet- oder Backbone-Infrastrukturen, Cyberangriffe, insbesondere auf kritische Infrastrukturen, sowie sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstige vergleichbare Ereignisse.

11. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen

11.1.

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. Zwingende Übertragungs-, Zugangs- und Wechselrechte nach der Verordnung (EU) 2023/2854 bleiben unberührt.

11.2.

Bei Nutzung von Softwareprodukten in einem Netzwerk ist für jeden gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz erforderlich. Bei Nutzung von Softwareprodukten auf "Stand-Alone-PCs" ist für jeden PC eine Lizenz erforderlich.

11.3.

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

11.4.

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.

11.5.

Alle dem AG vom AN überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden, soweit nicht zwingende gesetzliche Rechte, insbesondere nach dem UrhG oder dem Data Act, entgegenstehen.

12. Laufzeit des Vertrags

12.1.

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. Für Datenverarbeitungsdienste im Sinne des Art. 2 Z 8 der Verordnung (EU) 2023/2854 gelten hinsichtlich der Einleitung und Durchführung eines Anbieterwechsels vorrangig die Bestimmungen des Punktes 12.7. Die dort vorgesehenen Wechselrechte lassen vereinbarte Mindestvertragslaufzeiten und die daran anknüpfenden Entgeltpflichten nach Maßgabe des Punktes 12.7.8 unberührt.

12.2.

Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenen 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 gegen den anderen Vertragspartner ein Konkurs- oder sonstiges Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.

12.3.
Der AN ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und der AN aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.

12.4.
Bei Vertragsbeendigung hat der AG unverzüglich sämtliche ihm vom AN überlassene Unterlagen und Dokumentationen an den AN zurückzustellen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder Rechte des AG nach Punkt 12.7 entgegenstehen.

12.5.
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. Soweit es sich dabei um gesetzlich geschuldete Wechselmaßnahmen nach Punkt 12.7 handelt, dürfen Entgelte nur im gemäß Art. 29 der Verordnung (EU) 2023/2854 zulässigen Umfang verrechnet werden. Gesondert beauftragte Leistungen, die über die gesetzlichen Wechselpflichten hinausgehen, werden nach den vereinbarten Stundensätzen vergütet.

12.6.
Die Vertragslaufzeiten der einzelnen (Vor-)Verträge / Angebote verlängern sich automatisch um weitere 12 Monate, sollten diese nicht 6 Monate vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Diese Regelung gilt auch für (Vor-)Verträge / Angebote, die bereits automatisch verlängert wurden.

12.7. EU Data Act

12.7.1.
Soweit die vom AN erbrachten Leistungen Datenverarbeitungsdienste im Sinne der Verordnung (EU) 2023/2854 („Data Act") darstellen, gelten ergänzend die zwingenden Bestimmungen dieser Verordnung in der jeweils anwendbaren Fassung. Der AG ist berechtigt, jederzeit einen Wechsel zu einem anderen Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten oder zu einer eigenen IKT-Infrastruktur einzuleiten. Der AG hat den AN über die beabsichtigte Einleitung des Wechsels mit einer Vorankündigungsfrist von höchstens zwei Monaten zu informieren. Der Vertrag gilt nach erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels als beendet. Verlangt der AG anstelle eines Anbieterwechsels die Löschung seiner exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte, gilt der Vertrag mit Ablauf der vereinbarten, höchstens zweimonatigen Ankündigungsfrist als beendet. Der AN informiert den AG über die Vertragsbeendigung. Allfällige Entschädigungsansprüche gemäß Punkt 12.7.8 bleiben unberührt.

12.7.2.
Der AN unterstützt den AG beim Wechsel in dem nach dem Data Act erforderlichen Umfang und ergreift alle zumutbaren Maßnahmen, um einen wirksamen, sicheren und friktionsarmen Wechsel zu ermöglichen. Der AN stellt insbesondere die für den Wechsel erforderlichen Informationen, Daten, digitalen Vermögenswerte und sonstigen erforderlichen Unterstützungsleistungen bereit, soweit diese nach dem Data Act geschuldet sind. Während des Wechselprozesses gewährleistet der AN die Kontinuität der

vereinbarten Dienste, soweit dies technisch möglich und gesetzlich erforderlich ist, sowie die erforderliche Sicherheit, Vertraulichkeit und Integrität der Daten und digitalen Vermögenswerte.

12.7.3.
Der AN stellt dem AG die nach dem Data Act exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format bereit und ermöglicht, soweit erforderlich, deren Übertragung an den vom AG benannten neuen Anbieter oder auf eine eigene IKT-Infrastruktur des AG. Die Parteien legen vor Vertragsabschluss in den jeweiligen Vertragsunterlagen, insbesondere im Angebot, in der Leistungsbeschreibung, im MSA oder SLA, transparent und abschließend fest, welche Kategorien von Daten und digitalen Vermögenswerten exportierbar sind, in welchen Formaten und über welche Schnittstellen der Export erfolgt und welche Datenkategorien aufgrund ihrer Beschaffenheit, gesetzlicher Vorgaben oder berechtigter Schutzinteressen des AN nicht Gegenstand des Exports sind.

12.7.4.
Der Wechsel wird innerhalb der nach dem Data Act vorgesehenen Fristen durchgeführt. Soweit gesetzlich keine längeren Fristen vorgesehen sind, erfolgt die technische Unterstützung des Wechsels innerhalb einer Übergangsfrist von höchstens 30 Kalendertagen. Ist die Einhaltung dieser Frist technisch nicht möglich, informiert der AN den AG innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Beantragung des Wechsels unter Angabe der technischen Gründe und einer alternativen Übergangsfrist, die höchstens sieben Monate betragen darf. Der AG ist berechtigt, die Übergangsfrist einmalig um einen von ihm für seine Zwecke als angemessen erachteten Zeitraum zu verlängern. Die gesetzlichen Verpflichtungen zur Aufrechterhaltung der Dienste während der Übergangsfrist bleiben unberührt.

12.7.5.
Nach Abschluss des Wechsels oder nach Beendigung des Vertrags ohne Anbieterwechsel stellt der AN dem AG die exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte für einen Zeitraum von mindestens 30 Kalendertagen zum Abruf bereit. Während dieser Frist ist der AN berechtigt, den Zugriff des AG auf den lesenden Abruf der Daten zu beschränken. Der AG ist dafür verantwortlich, die Daten innerhalb der Abruffrist abzurufen. Nach Ablauf der Abruffrist löscht der AN die betreffenden Daten, wobei für Datensicherungen die Löschfristen gemäß Punkt 13a.4 gelten, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder sonstigen zwingenden rechtlichen Gründe entgegenstehen.

12.7.6.
Für den Wechsel dürfen dem AG nur solche Entgelte berechnet werden, die nach dem Data Act zulässig sind. Soweit die Voraussetzungen für den Wegfall oder die Beschränkung von Wechselentgelten gemäß Art. 29 Data Act erfüllt sind, werden keine darüber hinausgehenden Wechselentgelte erhoben. Der AN informiert den AG vor Vertragsschluss transparent über etwaige anwendbare Wechselentgelte sowie über die für den Wechsel geltenden Bedingungen und Einschränkungen. Entgelte oder sonstige Zahlungspflichten, die an die vorzeitige Beendigung einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit oder festen Vertragsdauer anknüpfen, sind von Wechselentgelten im Sinne des Art. 29 Data Act zu unterscheiden und bleiben nach Maßgabe des Punktes 12.7.8 unberührt.

12.7.7.
Der AN wird den Wechsel des AG zu einem anderen Anbieter oder zu einer eigenen IKT-Infrastruktur nicht unangemessen erschweren, verzögern oder verhindern und keine technischen, vertraglichen oder organisatorischen Maßnahmen einsetzen, die den Wechsel entgegen den Anforderungen des Data Act beeinträchtigen.

12.7.8.

Erfolgt infolge eines vom AG eingeleiteten Anbieterwechsels eine Beendigung des Vertrags vor Ablauf einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit oder festen Vertragsdauer, bleiben die vertraglich vereinbarten Folgen einer vorzeitigen Vertragsbeendigung unberührt. Der AN ist insbesondere berechtigt, als angemessene und verhältnismäßige Entschädigung für die vorzeitige Vertragsbeendigung die bis zum regulären Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit oder Vertragsdauer noch ausstehenden Entgelte unter Berücksichtigung der infolge der vorzeitigen Beendigung ersparten Aufwendungen zu verrechnen.

13. Datenschutz

13.1.

Der AN beachtet beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Datenschutzgesetzes (DSG) und des Telekommunikationsgesetz 2021 (TKG 2021) und trifft die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich vom AN erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen. Der AN verarbeitet personenbezogene Daten des AG ausschließlich im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Verwaltung der Produkte oder Dienstleistungen sowie der Rechnungslegung entsprechend der (Vor-)Verträge und Angebote und unter Beachtung der anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen.

13.2.

Im Falle einer Auftragsverarbeitung gemäß DSGVO durch den AN als Auftragsverarbeiter und dem AG als Verantwortlichen, bilden die jeweils aktuell gültigen und auf der Anexia-Unternehmenshomepage publizierten „Allgemeinen Datenschutzbedingungen“ der Anexia respektive eine gesondert abzuschließende, individuelle „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung“ einen integralen, mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen mitgeltenden Bestandteil aller im Zuge der Leistungserbringung durch den AN vom AG genutzten Produkte und Dienstleistungen bzw. bestehenden und zukünftigen Verträge zwischen AG und AN und somit ein verbindliches, schriftliches Rechtsinstrument entsprechend Artikel 28 (3) und (9) DSGVO. Damit ist eine DSGVO-konforme Zusammenarbeit bei der Auftragsverarbeitung für beide Vertragspartner sichergestellt.

13a. Informationssicherheit bei Cloud-Diensten

13a.1.

Die Bestimmungen dieses Punktes gelten ausschließlich für Dienstleistungen, die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung ausdrücklich als Cloud-Dienste im Geltungsbereich eines Prüfberichts nach BSI C5 ausgewiesen sind. Bei Widersprüchen gehen die Bestimmungen dieses Punktes den übrigen allgemeinen Bestimmungen dieser AGB vor. Insbesondere bleiben die Bestimmungen einer wirksam vereinbarten Auftragsverarbeitungsvereinbarung und die zwingenden Anforderungen der DSGVO unberührt.

13a.2.

Die Verantwortung für die Informationssicherheit ist zwischen AN und AG aufgeteilt. Die jeweils aktuelle, vom AN veröffentlichte „Informationssicherheitsrichtlinie für Kunden“ bildet einen integrierenden Bestandteil dieser AGB. Der AG ist insbesondere verantwortlich für die sichere Konfiguration der Dienste entsprechend den vom AN bereitgestellten Leitlinien, für die Verwaltung seiner Benutzer, Berechtigungen, Zugangsdaten und Schlüssel, für die Klassifizierung seiner Daten sowie für

Datensicherungen, soweit diese nicht ausdrücklich als Leistung vereinbart sind. Beruht eine Störung oder ein Sicherheitsvorfall auf der Verletzung dieser Pflichten, gilt Punkt 6.2 sinngemäß.

13a.3.
Der AN verarbeitet und speichert Daten des AG einschließlich Datensicherungen ausschließlich in den im Angebot oder in der Leistungsbeschreibung vereinbarten oder vom AG im Rahmen der verfügbaren Optionen gewählten Ländern. Innerhalb dieser Länder ist der AN in der Wahl des Rechenzentrums frei. Eine Verlagerung in ein anderes Land kündigt der AN mindestens drei Monate im Voraus an. Widerspricht der AG nicht binnen sechs Wochen ab Zugang der Ankündigung, gilt die Zustimmung als erteilt. Im Falle eines Widerspruchs ist jeder Vertragspartner berechtigt, die betroffenen Leistungen zum Zeitpunkt der geplanten Verlagerung zu kündigen. Bei personenbezogenen Daten bedarf eine Verlagerung in ein bislang nicht vereinbartes Land der vorherigen dokumentierten Zustimmung des AG. Die gesetzlichen Voraussetzungen für internationale Datenübermittlungen bleiben unberührt.

13a.4.
Die Löschung nach Punkt 12.7.5 umfasst sämtliche Daten des AG einschließlich Metadaten und Datensicherungen. Sie erfolgt nach einem dem Stand der Technik entsprechenden Verfahren, das eine Wiederherstellung ausschließt. Daten in Datensicherungen werden spätestens mit Ablauf des in der Leistungsbeschreibung festgelegten Aufbewahrungszyklus gelöscht, mangels Festlegung binnen 90 Tagen nach Ablauf der Abruffrist. Bei personenbezogenen Daten bleibt das Recht des AG auf Rückgabe oder Löschung gemäß Art. 28 Abs. 3 lit. g DSGVO unberührt.

13a.5.
Der AG stimmt Zugriffen von Mitarbeitern des AN und von ihm beauftragten Dritten auf Daten des AG zu, soweit diese erforderlich sind

(a) zur Durchführung von Anfragen oder Aufträgen des AG, insbesondere über das Ticketsystem des AN,

(b) zu Betrieb, Wartung oder Störungsbeseitigung im Rahmen der vereinbarten Leistungen,

(c) zur Aufrechterhaltung der Sicherheit, Integrität und Verfügbarkeit der Dienste, insbesondere zur Abwehr von Angriffen, Missbrauch oder unmittelbaren Gefahren, oder

(d) zur Erfüllung gesetzlicher oder behördlicher Pflichten.

Über sonstige Zugriffe informiert der AN den AG binnen 72 Stunden unter Angabe von Anlass, Zeitpunkt, Dauer, Art und Umfang des Zugriffs. Dies gilt nicht für Zugriffe auf verschlüsselte Daten, bei denen die Verschlüsselung nicht aufgehoben wurde. Bei personenbezogenen Daten bleiben die Anforderungen des Art. 28 DSGVO, insbesondere hinsichtlich der dokumentierten Weisungen des AG und der Beauftragung weiterer Auftragsverarbeiter, sowie zwingende gesetzliche Meldepflichten unberührt.

13a.6.
Erhält der AN von einer Behörde oder einem Gericht ein Ersuchen um Zugriff auf oder Herausgabe von Daten des AG, prüft der AN dessen Rechtsgrundlage. Er gibt Daten nur heraus, soweit er hierzu rechtlich verpflichtet ist, und nur die vom Ersuchen umfassten Daten. Der AN informiert den AG unverzüglich über das Ersuchen. Das gilt nicht, soweit die Information gesetzlich oder behördlich untersagt ist.

13a.7.
Der AN informiert den AG regelmäßig über den Bearbeitungsstand von Störungen und Sicherheitsvorfällen, die die Dienstleistungen des AG betreffen, und nach deren Behebung über die

getroffenen Maßnahmen. Art, Kanal und Frequenz der Information ergeben sich aus dem SLA oder der Leistungsbeschreibung. Mangels Regelung wählt der AN eine geeignete Form, etwa eine Statusseite oder das Ticketsystem. Der AN bindet den AG in die Behebung ein, soweit er dies für erforderlich hält. Gesetzliche Meldepflichten bleiben unberührt. Der AG meldet vermutete oder festgestellte Sicherheitsereignisse im Zusammenhang mit den Dienstleistungen unverzüglich über die vom AN benannten Meldewege. Meldungen, die der AG in gutem Glauben erstattet, ziehen für ihn keine nachteiligen Folgen nach sich, auch wenn sich das Ereignis nachträglich nicht als Sicherheitsvorfall herausstellt.

13a.8.
Der AN ist berechtigt, die Dienste weiterzuentwickeln und zu ändern, insbesondere aus Gründen der Sicherheit, des Stands der Technik oder gesetzlicher Vorgaben, soweit die vereinbarten Leistungsmerkmale nicht wesentlich beeinträchtigt werden. Über wesentliche Änderungen mit Auswirkungen auf Nutzung, Sicherheit oder Mitwirkungspflichten des AG informiert der AN in geeigneter Form, etwa über Release Notes oder eine Statusseite, mit angemessener Vorlaufzeit. Notfalländerungen zur Abwehr unmittelbarer Gefahren können ohne Vorankündigung durchgeführt werden; der AG wird darüber unverzüglich nachträglich informiert. Daraus folgende Anpassungen in seinem Verantwortungsbereich nimmt der AG auf eigene Kosten vor.

13a.9.
Der AN weist die Einhaltung seiner Pflichten zur Informationssicherheit durch Prüfberichte unabhängiger Prüfer nach, insbesondere nach BSI C5 und ISO/IEC 27001, die er dem AG auf Anfrage unter Geheimhaltung zur Verfügung stellt. Darüber hinausgehende Prüfungen durch den AG bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und werden nach Aufwand vergütet. Prüfungen vor Ort durch den AG oder von ihm beauftragte, zur Verschwiegenheit verpflichtete Prüfer, die keine Wettbewerber des AN sind, finden höchstens einmal pro Kalenderjahr nach mindestens 30 Tagen Vorankündigung während der Geschäftszeiten des AN statt. Zwingende gesetzliche Prüfrechte bleiben unberührt.

14. Geheimhaltung

14.1.
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.

14.2.
Die mit dem AN verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

15. Sonstiges

15.1.
Die Vertragspartner benennen im Vertrag sachkundige und kompetente Mitarbeiter, die die erforderlichen Entscheidungen fällen oder veranlassen können.

15.2.

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, das 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 zu bezahlen.

15.3.

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

15.4.

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.

15.5.

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.

15.6.

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

15.7.

Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmen im Sinne des UGB zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag wird die ausschließliche Zuständigkeit des für den Geschäftssitz des AN sachlich zuständigen Gerichtes vereinbart.