

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Version: 2018-12-01

Status: Freigegeben

der Firma ITEG IT-Engineers GmbH, FN 365826f LG Innsbruck, im folgenden kurz ITEG genannt, für den Verkauf und die Lieferung von Organisations- und Programmierleistungen von Softwareprodukten und Hosting-Dienstleistungen, gültig ab 1.12.2018.

1 Vertragsumfang und Gültigkeit

Alle Aufträge sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie vom Auftragnehmer schriftlich und firmengemäß gezeichnet werden und verpflichten nur in dem in der Auftragsbestätigung angegebenen Umfang. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden den Kunden zur Kenntnis gebracht und werden für bestehende Verträge innerhalb von 2 Monaten nach Verlautbarung wirksam, sofern die Änderung von Kunden nicht innerhalb dieser 2 Monate schriftlich beansprucht wird.

Sofern der Kunde mit den abgeänderten AGBs nicht einverstanden ist, steht ihm ein außerordentliches Kündigungsrecht zum nächsten Monatsende zu.

Die jeweils aktuelle Version dieses Dokuments ist unter <https://www.iteg.at/agb> abrufbar.

2 Leistung und Prüfung

1. Gegenstand eines Auftrages kann sein:

Ausarbeitung von Organisationskonzepten – Global- und Detailanalysen – Erstellung von Individualprogrammen – Lieferung von Bibliotheks-(Standard-)Programmen – Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Softwareprodukte – Erwerb von Werknutzungsbewilligungen – Mitwirkung bei der Inbetriebnahme – Schulungen – 1st, 2nd- und 3rd-level Support – Telefonische Beratung – Programmwartung – Erstellung von Programmträgern – Hosting-Dienstleistungen

2. Die Ausarbeitung individueller Organisationskonzepte und Programme erfolgt nach Art und Umfang der vom Auftraggeber vollständig zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxisgerechte Testdaten sowie Testmöglichkeiten in ausreichendem Ausmaß, die der Auftraggeber zeitgerecht, in der Normalarbeitszeit und auf seine Kosten zur Verfügung stellt.

3. Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung, die der Auftragnehmer gegen Kostenberechnung aufgrund der ihm zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet bzw. der Auftraggeber zur Verfügung stellt. Diese Leistungsbeschreibung ist vom Auftraggeber auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen, und mit seinem Zustimmungsvermerk zu versehen. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten

Termin- und Preisvereinbarungen führen.

4. Individuell erstellte Software bzw. Programmadaptierungen bedürfen einer Programmabnahme spätestens vier Wochen ab Lieferung durch den Auftraggeber. Diese wird in einem Protokoll vom Auftraggeber bestätigt. (Prüfung auf Richtigkeit und Vollständigkeit anhand der vom Auftragnehmer akzeptierten Leistungsbeschreibung mittels der unter Kapitel 2.2 angeführten zur Verfügung gestellten Testdaten). Lässt der Auftraggeber den Zeitraum von vier Wochen ohne Programmabnahme verstreichen, so gilt die gelieferte Software mit dem Enddatum des genannten Zeitraumes als abgenommen. Bei Einsatz der Software im Echtbetrieb durch den Auftraggeber gilt die Software jedenfalls als abgenommen.

Etwa auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert dem Auftragnehmer zu melden, der um raschest mögliche Mängelbehebung bemüht ist. Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich.

5. Bei Bestellung von Bibliotheks-(Standard-)Programmen bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.

6. Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dies dem Auftraggeber unverzüglich anzuzeigen. In diesem Fall ist der Auftraggeber ebenfalls berechtigt, entweder teilweise oder ganz vom Vertrag zurückzutreten sowie eine Preisminderung zu verlangen. Weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben ebenfalls unberührt.

7. Ein Versand von Programmträgern, Dokumentationen und Leistungsbeschreibungen erfolgt auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers. Darüber hinaus vom Auftraggeber gewünschte Schulung und Erklärungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Versicherungen erfolgen nur auf Wunsch des Auftraggebers. Auf Wunsch des Auftraggebers können elektronische Lieferungen in PGP-verschlüsselter Form erfolgen.

8. Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den Auftragnehmer erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, nach seiner Wahl am Standort des Computersystems oder in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers innerhalb der normalen Arbeitszeit des Auftragnehmers. Erfolgt ausnahmsweise und auf Wunsch des Auftraggebers eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt. Die Auswahl des vertragsgegenständlichen Leistungen erbringenden Mitarbeiters obliegt dem Auftragnehmer, der berechtigt ist, hierfür auch Dritte heranzuziehen.

3 Softwarewartung und Support

ITEG bietet je nach Beauftragung verschieden Support-Level an, die sich wie folgt definieren:

1. Unser First-Level-Support (auch User Help Desk) ist eine erste Anlaufstelle für alle eingehenden Unterstützungsfragen. Der Auftragnehmer ist für deren vollständige Erfassung inklusive aller erforderlichen Zusatzinformationen zuständig. Das Ziel ist die Selektion der Probleme und das schnelle Lösen einer möglichst großen Anzahl von Problemen. Unterstützung erhält der First-Level-Support durch den Second-Level-Support.

2. Der Second-Level-Support unterstützt den First-Level-Support, sowohl durch Weiterbildung beim Auftraggeber als auch durch die Übernahme komplexerer Anfragen. Neu erarbeitete Lösungen werden in Wissensdatenbanken eingepflegt, um das Wissen für den First-Level-Support nutzbar zu machen. Übersteigt die Komplexität einer Anfrage das Know-how oder die technischen Möglichkeiten des Second-Level-Supports, so wird diese an den Third-Level-Support weitergeleitet. Auch Probleme, deren Lösung einen Eingriff in die Programmlogik oder in Daten der Datenbank erfordern, werden an den Third-Level-Support weitergeleitet.

3. Der Third-Level-Support setzt sich aus Spezialisten einzelner Fachabteilungen oder des Herstellers

zusammen und stellt so die höchste Eskalationsstufe innerhalb einer Supportorganisation dar.

4. Unter Softwarewartung fallen:

- Korrekturen von Fehlern, Behebung eventueller Programmprobleme, die weder beim Probelauf noch beim Praxiseinsatz innerhalb der Gewährleistung auftreten
- Verbesserungen des Leistungsumfanges, Änderungen der Softwareprogramme aufgrund gesetzlicher Änderungen.
- Anpassungen, die aufgrund für den Auftraggeber notwendiger Versionsänderungen bei Betriebssystem, Datenbank, Applikationsserver, Webserver oder Trägersystemen (neue Hardware-Versionen, Hardware-Ausbauten) erforderlich sind.

Gesetzliche Änderungen, die zu einer neuen Programmlogik führen, d.h. Änderungen bereits vorhandener Funktionen, die zu neuen Programmen und Programmmodulen führen, sowie eventuell notwendige Erweiterungen der Hardware, fallen nicht unter Leistungen im Rahmen der Softwarewartung.

Softwarewartung kann nur im Zusammenhang mit einem Support-Vertrag, der mindestens Third-Level-Support umfasst, bestellt werden.

4 Hosting-Dienstleistungen

Bei der Verwendung der ITEG Hosting-Dienstleistungen sind folgende Punkte einzuhalten:

1. Allgemeine Netiquette, Meldung von Hacks und Datenschutzvorfällen

Der Kunde verpflichtet sich, die vertraglichen Leistungen in keiner Weise zu gebrauchen, die zur Beeinträchtigung Dritter führt, oder für ITEG oder andere Rechner sicherheits- oder betriebsgefährdend sind. Verboten ist demnach insbesondere jede Benutzung des Dienstes zur Übertragung von Drohungen, Obszönitäten, Belästigungen oder zur Schädigung anderer Internet-Teilnehmer.

Wird dem Kunden ein Einbruch (Hack) oder ein Datenschutz-Vorfall in bei ITEG gehosteten Bereichen bekannt so ist dies binnen eines Werktages an ITEG zu melden.

2. Verbot des "Spammens"

Verboten ist insbesondere "Spamming", das unerbetene Werben (aggressives Direct-Mailing) via E-Mail oder SMS ohne Zustimmung der Empfänger.

3. Information bei Schadenersatz

Der Kunde verpflichtet sich weiters bei sonstigem Schadenersatz, ITEG unverzüglich und vollständig zu informieren, falls er aus der Verwendung der vertragsgegenständlichen Dienste gerichtlich oder außergerichtlich in Anspruch genommen wird.

4. Unterbindung von Datentransport

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass ITEG keine uneingeschränkte Verpflichtung zum Datentransport trifft. Keine entsprechende Verpflichtung besteht jedenfalls, wenn sich ITEG anderenfalls selbst der Gefahr rechtlicher Verfolgung aussetzen würde.

Wird ITEG Spamming durch Kunden anderer Provider bekannt, so kann er berechtigt und zum Schutz der eigenen Kunden verpflichtet sein, den Datentransfer zu Kunden anderer Provider vorübergehend zur Gänze zu unterbinden.

5. Nutzung durch Dritte

Die Nutzung der vertraglichen Dienstleistungen durch Dritte, sowie die Weitergabe dieser Dienstleistungen an Dritte bedarf der ausdrücklichen Zustimmung von ITEG.

6. Geheimhaltung von Passwörtern, SSH-Keys u.ä.

Der Kunde ist verpflichtet, seine Passwörter bzw. die geheimen Teils seiner SSH-Keys sowie ähnliche Informationen geheim zu halten. Er haftet für Schäden, die durch mangelhafte Geheimhaltung der

Passwörter, durch Weitergabe von Passwörtern an Dritte oder durch die Verwendung unzureichender, d.h. leicht erratbarer Passwörter entstehen;

7. Besondere Bestimmungen bei Domains

ITEG vermittelt und reserviert die beantragte Domain im Namen, sofern die gewünschte Domain noch nicht vergeben ist. Die Domain wird von der jeweils zuständigen Registrierungsstelle eingerichtet ("delegiert"). ITEG fungiert auf die Dauer des Vertrages mit der Registrierungsstelle als Rechnungsstelle, sofern nicht anders vereinbart; Das Vertragsverhältnis für die Errichtung und Führung der Domain besteht jedoch jedenfalls zwischen dem Kunden (als Domain-Inhaber) und der Registrierungsstelle direkt.

Die Registrierungsgebühr, die der Registrierungsstelle zufließt, ist in den Preisen für Domain-Name-Server-Dienste (DNS-Dienste) nicht enthalten, sie wird von ITEG dem Kunden zusätzlich weiterverrechnet, sofern nicht anders vereinbart.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Vertrag des Kunden mit der Registrierungsstelle nicht automatisch endet, wenn der Vertrag mit ITEG aufgelöst wird, sondern der Kunde diesen viel mehr eigens bei der Registrierungsstelle kündigen oder die Domain zu einem anderen Registrar bzw. Provider übersiedeln muss. Bezogen auf die Domain gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen der jeweils zuständigen Registrierungsstelle.

ITEG ist nicht zur Prüfung der Zulässigkeit der Domain, etwa in marken- oder namensrechtlicher Hinsicht, verpflichtet. Der Kunde erklärt, die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen zu beachten und insbesondere niemanden in seinen Kennzeichenrechten zu verletzen und wird ITEG diesbezüglich vollkommen schad- und klaglos halten.

9. Dienstabschaltung bei unzumutbarem Kundenverhalten

ITEG ist weiters zur sofortigen Vertragsauflösung oder Dienstunterbrechung bzw. -abschaltung berechtigt, wenn ihm das Verhalten des Kunden oder ihm zu zurechnen der Personen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unzumutbar macht, insbesondere wenn der Kunde rechtswidrige Inhalte publiziert oder die "Netiquette" nicht einhält, oder ein Hack nicht mitigiert oder einen Hack oder einen Datenschutzvorfall nicht an ITEG meldet.

10. Dienstunterbrechung versus Vertragsauflösung

Die Entscheidung zwischen Vertragsauflösung einerseits und bloßer Dienstunterbrechung bzw. -abschaltung andererseits, liegt im freien Ermessen von ITEG.

Sämtliche Fälle sofortiger Vertragsauflösung oder Dienstunterbrechung bzw. -abschaltung, welche vom Kunden verschuldet sind, lassen den Anspruch von ITEG auf das Honorar für die vertraglich vorgesehene Vertragsdauer bis zum nächsten Kündigungstermin und auf die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen unberührt.

11. Löschung von Inhaltsdaten

Der Kunde wird ausdrücklich darauf verwiesen, dass bei Beendigung des Vertragsverhältnisses aus welchem Grunde immer, ITEG zur Fortsetzung der vereinbarten Dienstleistung nicht mehr verpflichtet ist. ITEG ist daher zum Löschen gespeicherter oder abrufbereit gehaltener Inhaltsdaten berechtigt. Der rechtzeitige Abruf, die Speicherung und Sicherung solcher Inhaltsdaten vor Beendigung des Vertragsverhältnisses liegt daher in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Aus der Löschung kann der Kunde daher keinerlei Ansprüche ITEG gegenüber ableiten, zumal das TKG die Speicherung von Inhaltsdaten nur kurzfristig erlaubt, sofern dies aus technischen Gründen erforderlich ist.

5 Preise, Steuern und Gebühren

1. Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich Umsatzsteuer. Sie gelten nur für den vorliegenden Auftrag. Die genannten Preise verstehen sich ab Geschäftssitz bzw. -stelle des Auftragnehmers. Die Kosten von

Programmträgern (z.B. CDs) sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

2. Bei Bibliotheks-(Standard-)Programmen gelten die am Tag der Lieferung gültigen Listenpreise. Bei allen anderen Dienstleistungen (Organisationsberatung, Programmierung, Einschulung, Umstellungsunterstützung, telefonische Beratung usw.) wird der Arbeitsaufwand zu den am Tag der Leistungserbringung gültigen Sätzen verrechnet. Abweichungen von einem dem Vertragspreis zugrundeliegenden Zeitaufwand, der nicht vom Auftragnehmer zu vertreten ist, wird nach tatsächlichem Anfall berechnet.

Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

Laufenden Kosten werden mit dem von der Statistik Austria veröffentlichten Verbraucherpreisindex VPI 2005 wertgesichert. Als Basis gilt die für den Monat der Abnahme der gelieferten Software-Produkte verlaubliche Zahl. Die laufenden Zahlungen werden dann angepasst, wenn sich die verlaubliche Indexzahl seit der letzten Preisanpassung um mindestens 3% nach oben oder unten verändert hat.

6 Liefertermin

1. Der Auftragnehmer ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten.

2. Die angestrebten Erfüllungstermine können nur dann eingehalten werden, wenn der Auftraggeber zu den vom Auftragnehmer angegebenen Terminen alle notwendigen Arbeiten und Unterlagen vollständig, insbesondere die von ihm akzeptierte Leistungsbeschreibung lt. Kapitel 2 Punkt 3 zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungsverpflichtung im erforderlichen Ausmaß nachkommt.

3. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zu Verfügung gestellte Unterlagen entstehen, sind vom Auftragnehmer nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug des Auftragnehmers führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Auftraggeber.

4. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten bzw. Programme umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, Teillieferungen durchzuführen bzw. Teilrechnungen zu legen.

7 Zahlung

1. Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind – falls auf der Rechnung nicht anders angegeben – spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.

2. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (z.B. Programme und/oder Schulungen, Realisierungen in Teilschritten) umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen.

3. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigen den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen.

3a. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im banküblichen Ausmaß verrechnet. Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist der Auftragnehmer berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzpte fällig zustellen.

4. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten.

8 Urheberrecht und Nutzung

Dieser Abschnitt bezieht sich auf das Urheberrecht an Softwareprodukten, welche im Rahmen von Individualsoftwarebeauftragungen von ITEG erstellt werden.

1. Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen – sofern nicht anders vereinbart – dem Auftragnehmer bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der Auftraggeber erhält ausschließlich eine Bewilligung, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl an Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden.
2. Durch einen Individualsoftware-Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch den Auftraggeber ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. Durch die Mitwirkung des Auftraggebers bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung erworben. Jede Verletzung der Urheberrechte des Auftragnehmers zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.
3. Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Auftraggeber unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mit übertragen werden.
4. Sollte für die Herstellung von Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Auftraggeber gegen Kostenvergütung beim Auftragnehmer zu beauftragen. Kommt der Auftragnehmer dieser Forderung nicht nach und erfolgt eine Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Ein Missbrauch hat Schadenersatz zur Folge.
5. ITEG verpflichtet sich, gegenüber dem Auftraggeber offenzulegen, welche Open-Source-Software Teil der gelieferten Software-Lösung ist. ITEG ist auch für die Einhaltung der zutreffenden Lizenzbedingungen der verwendeten Open-Source-Teile verantwortlich, insbesondere wird bei Erstellung von kommerzieller Software die Verwendung von Open-Source-Libraries unter der GPL vermieden.

9 Rücktrittsrecht

1. Für den Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit aus alleinigem Verschulden oder rechtswidrigem Handeln des Auftragnehmers ist der Auftraggeber berechtigt, mittels eingeschriebenen Briefes vom betreffenden Auftrag zurückzutreten, wenn auch innerhalb der angemessenen Nachfrist die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird und den Auftraggeber daran kein Verschulden trifft.
2. Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperren sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit des Auftragnehmers liegen, entbinden den Auftragnehmer von der Lieferverpflichtung bzw. gestatten ihm eine Neufestsetzung der vereinbarten Lieferzeit.
3. Stornierungen durch den Auftraggeber sind nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers möglich. Ist der Auftragnehmer mit einem Storno einverstanden, so hat er das Recht, neben den erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 30% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen.

10 Gewährleistung, Wartung, Änderungen

1. Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung bzw. bei Individualsoftware nach Programmabnahme gemäß Kapitel 2.4. schriftlich dokumentiert erfolgen. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel

in angemessener Frist behoben, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht.

2. Hilfestellungen, Fehldiagnosen sowie Fehler- und Störungsbeseitigungen, die vom Auftraggeber zu vertreten sind sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden vom Auftragnehmer gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Auftragnehmer selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.

3. Ferner übernimmt der Auftragnehmer keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderter Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger und soweit solche vorgeschrieben sind, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen) sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.

4. Für Programme, die durch eigene Programmierer des Auftraggebers bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch den Auftragnehmer.

5. Soweit Gegenstand des Auftrages die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme ist, bezieht sich die Gewährleistung auf die Änderung oder Ergänzung. Die Gewährleistung für das ursprüngliche Programm lebt dadurch nicht wieder auf.

6. Für die unentgeltliche Verwendung und Weitergabe von schon bestehenden Open-Source-Produkten und Teilprodukten wird darüber hinaus nur für das arglistige Verschweigen von Mängeln haftet.

11 Loyalität

Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, des anderen Vertragspartners während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen. Der dagegen verstoßende Vertragspartner ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe eines Jahresgehaltes des Mitarbeiters zu zahlen.

12 Datenschutz, Geheimhaltung

1. ITEG betreibt umfangreiche technisch-organisatorische Maßnahmen, um die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Kundendaten zu gewährleisten. Diese Maßnahmen werden laufend an den Stand der Technik angepasst, wobei eine Beschreibung des aktuellen Stands unter <https://www.iteg.at/toms> abrufbar ist.

2. Die technisch-organisatorischen Maßnahmen beziehen sich im Rahmen von Hosting-Verträgen auf die von ITEG bereitgestellte Infrastruktur wie Webserver samt Verwaltungszugang und Datenbankinstallation sowie die Backups derselben. Für die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der in dieser Infrastruktur installierten Applikationen sind die Hosting-Kunden selbst verantwortlich.

3. Basierend auf diesen technisch-organisatorischen Maßnahmen strebt ITEG an, in Zusammenarbeit mit den Hosting-Kunden eine gesetzeskonforme Umsetzung der [EU Datenschutz-Grundverordnung](#) (DSGVO) zu gewährleisten.

4. Allen Hosting-Kunden, welche personenbezogenen Daten verarbeiten, wird empfohlen, eine Auftragsverarbeitungs-Vereinbarung gemäß Art. 18 DSGVO mit ITEG abzuschließen. Aktuelle Umsetzungsdetails sind jeweils unter <https://www.iteg.at/dsgvo> abrufbar.

5. Falls Endkunden von Hosting-Anbietern Anfragen oder Beschwerden im Sinne der DSGVO (z.B. Löschanfragen, Anfragen zu gespeicherten personenbezogenen Daten, Meldung von Sicherheitsvorfällen in der Zuständigkeit des Hosting-Kunden...) an ITEG richtet, werden diese an den Verantwortlichen für

die Daten, also den Hosting-Kunden weitergegeben.

5a. Wenn keine Auftragsverarbeitungs-Vereinbarung vorliegt und auch sonst kein Kontaktperson für die Behandlung von Datenschutzanfragen seitens des Hosting-Kunden genannt wurde, oder falls niemand erreicht wird oder keine Reaktion erfolgt, behält sich ITEG vor, nach 72 Stunden selbst den Datenschutz-Vorfall bei der österreichischen Datenschutzbehörde anzuzeigen. Im Falle von nicht übermittelbaren Lösch- oder Änderungsanfragen ist dabei die Nichtumsetzung der DSGVO durch den Hosting-Kunden Gegenstand der Anzeige.

7. Die Firma ITEG hat einen geschulten Informationssicherheitsbeauftragten bestellt, der jeweils unter ism@iteg.at erreichbar ist.

13 Sonstiges

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieses Vertrages nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahe kommt.

14 Schlussbestimmungen

Soweit nicht anders vereinbart, gilt ausschließlich österreichisches 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. Für den Verkauf an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.