

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

### ISHAP Software Solutions GmbH - Stand: 19.04.2021

#### A. Allgemeine Bestimmungen

##### 1. Gültigkeit und Umfang

Sofern nicht anders vereinbart, gelten die gegenständlichen Geschäftsbedingungen, Stand 19. April 2021 (AGB) auf alle Lieferungen und Leistungen, ohne Rücksicht auf deren Bezeichnung (Vertrag, Auftrag, Zusatzauftrag, Auftragsbestätigung, Bestellung, etc.), der ISHAP Software Solutions GmbH (ISHAP) mit schriftlicher Annahme des Angebotes.

Soweit nachfolgend Bestimmungen für den Auftraggeber (Kunde) festgelegt werden, gelten hierbei jeweils auch die diesem zurechenbaren Dritten (eigene Dienstnehmer, überlassene Arbeitnehmer, Subunternehmer, Lieferanten, verbundene Unternehmen, etc.) als umfasst.

Das Leistungsverhältnis (Beauftragung bzw. Auftrag) zwischen dem Kunden und ISHAP wird aufgrund eines schriftlichen Angebotes von IS-HAP an den Kunden und der schriftlichen Auftragserteilung durch den Kunden „Annahme“ begründet.

Angebote von ISHAP sind grundsätzlich freibleibend.

Alle Vereinbarungen und Aufträge sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie von ISHAP schriftlich und firmenmäßig gezeichnet werden und verpflichten ausschließlich im beauftragten Umfang. Erklärungen von Mitarbeitern werden für ISHAP erst durch die schriftliche Bestätigung verbindlich.

Einkaufsbedingungen des Kunden werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung ausgeschlossen.

##### 2. Leistung und Prüfung

Art und Umfang der Leistungen bzw. Gegenleistungen richten sich nach der in der Beauftragung enthaltenen Produktbeschreibung.

Gegenstand des Auftrages kann sein: Ausarbeitung von Organisationskonzepten, Analysen, Erstellung von Individualprogrammen, Lieferung von Standardprogrammen, Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Softwareprodukte, Erwerb von Werknutzungsbevollmächtigungen, Mitwirkung bei der Inbetriebnahme, Beratung, Wartung, Schulungen, User-Hotline, Erstellung von Programmträgern, sonstige Dienstleistungen.

Sollte sich im Zuge der Leistungen herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist ISHAP verpflichtet, dies dem Kunden sofort anzuzeigen. Ändert der Kunde den Leistungsumfang nicht dahingehend, bzw. schafft die Voraussetzung, dass eine Ausführung möglich wird, kann ISHAP die Ausführung ablehnen. Ist die Un-

möglichkeit die Folge eines Versäumnisses des Kunden oder einer nachträglichen Änderung des Leistungsumfanges durch den Kunden, ist ISHAP berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit von ISHAP angefallenen Kosten und Spesen sowie allfällige Abbaukosten sind vom Kunden zu ersetzen.

ISHAP ist berechtigt, zur Erfüllung der vereinbarten Leistungen Subunternehmer zu beauftragen.

##### 3. Lieferung und Lieferzeit

ISHAP ist bestrebt, die vereinbarten Termine möglichst genau einzuhalten, wobei mangels gegenteiliger Vereinbarung kein Fixgeschäft vorliegt. Die angestrebten Erfüllungstermine können nur dann eingehalten werden, wenn der Kunde ISHAP alle notwendigen Arbeiten und Unterlagen vollständig zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungspflicht nachkommt.

Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellte Unterlagen entstehen, sind von ISHAP nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug von ISHAP führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Kunde.

Des Weiteren sind im gegenständlichen Auftragsverhältnis Irrtumsanfechtungen jeder Art ausgeschlossen.

Höhere Gewalt, behördliche Eingriffe, unvorhersehbare Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperren sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeiten von ISHAP liegen, entbinden ISHAP von der Lieferverpflichtung bzw. gestatten ihr eine Neufestsetzung der vereinbarten Lieferzeit. Derartige Umstände sind unverzüglich ab deren Bekanntwerden der jeweils anderen Parteianzuzeigen. Die Haftung von ISHAP ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (Programme, Schulungen, etc.) umfassen, ist ISHAP berechtigt, Teillieferungen durchzuführen bzw. Teilrechnungen zu legen.

Grundsätzlich erfolgen Auslieferungen in einem Zeitraum von bis zu 10 Werktagen ab Auftragserteilung.

##### 4. Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich zur zweck- und auftragskonformen Nutzung der Hardware, zur Nutzung der zur effizienten Produktimplementierung erforderlichen softwarebasierten Medien und zur Akzeptanz des ISHAP Hologrammausweises (Holo Card). Insbesondere wird der Kunde keine Einrichtungen, Software oder sonstige Daten verwenden oder benützen, die zur Veränderung an der Software, der gelieferten Ware oder am User-Interface von ISHAP

führen oder dessen Verfügbarkeit potenziell beeinträchtigen oder beschränken können. Zudem wird der Kunde sämtliche zum Einsatz erforderlichen Medien in einem ordnungsgemäßen und brauchbaren Zustand halten, sodass der bedingene Gebrauch der betreffenden Hardware auch nach einer Beendigung des Auftragsverhältnisses möglich ist.

Änderungen der Systemvoraussetzungen im Einflussbereich des Kunden sind unverzüglich vor Abschluss der Leistungserbringung anzuzeigen. Verzögerungen und zusätzliche Kosten, die durch die Änderungen bei der Ausführung der Leistung entstehen, gehen dabei zu Lasten des Kunden.

Der Kunde stellt alle zur Erbringung der von ISHAP geschuldeten Leistungen erforderlichen Unterlagen, Informationen und Einrichtungen aus seiner Sphäre rechtzeitig und unentgeltlich zu Verfügung und fordert überdies Mitwirkungs- oder Beistellungsleistungen Dritter, die Voraussetzung für die Leistungserbringung durch ISHAP sind, rechtzeitig an.

Der Kunde gewährt ISHAP bzw. dessen Gehilfen während der gewöhnlichen Geschäftszeiten den für die Auftrags Erfüllung notwendigen Zutritt zu den erforderlichen Räumlichkeiten und ermöglicht einen ausreichenden Zugriff auf interne Systeme (Hard- und Software) sowie auf etwaige Gehilfen des Kunden, sollte dies zur Erbringung der beauftragten Leistungen durch ISHAP erforderlich sein.

Der Kunde stellt sicher, dass geeignete und regelmäßige Vorkehrungen vor Datenverlust bzw. zur Ermöglichung einer Datenwiederherstellung getroffen sind.

ISHAP nimmt alle technisch und wirtschaftlich zumutbaren Maßnahmen vor, um Daten gegen einen unberechtigten Zugriff zu schützen. Die Haftung von ISHAP für aus einem widerrechtlichen Zugriff resultierenden Schaden wird ausgeschlossen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass stets nur berechnete Nutzer zugreifen können und nicht mehr berechtigten Personen der Zugriff geeignet entzogen/verhindert wird.

Der Kunde hat ISHAP Änderungen eines allfälligen Unternehmens und dessen Rechtsform sowie deren Anschrift, Rechnungsadresse und Bankverbindung unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Erfolgt diese Änderungsmeldung nicht, gelten Schriftstücke als zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene Adresse oder Zahlstelle gesandt wurden.

## 5. Entgelt

Die Höhe des Entgelts für die von ISHAP gelieferten Waren und/oder erbrachten Leistungen richtet sich nach der Beauftragung. Ist darin kein Entgelt vereinbart worden, wird ein angemessenes Entgelt geschuldet, das sich im Zweifel nach der gültigen Preisliste von ISHAP richtet.

Für Dienstleistungen von ISHAP (Fehleranalysen, etc.) außerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten werden auf Grundlage der jeweils gültigen und durch ISHAP

bekanntgegebenen Tagessätze folgende Zuschläge verrechnet: Zuschläge außerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten 50%, an Sonn- und Feiertagen 100%. Als „gewöhnliche Geschäftszeiten“ im Sinne dieser Bestimmung gelten:

Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00 Uhr
Freitag	07:30 – 14:00 Uhr

Alle von ISHAP angegebenen Preise sind mangels anderer Vereinbarung Nettopreise in EURO (exklusive Umsatzsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Gebühren).

Sofern die erbrachten Leistungen auch urheberrechtlich geschützte Leistungen von ISHAP beinhalten, gebührt ISHAP neben dem Entgelt für die Erbringung der Leistung bzw. Ausarbeitung im Original zusätzlich eine Vergütung für die Einräumung der Nutzungsrechte.

Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Kunden gesondert nach den jeweils gültigen Stundensätzen in Rechnung gestellt. Gleiches gilt für Versandkosten. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

Es wird ausdrücklich Wertbeständigkeit der Entgelte vereinbart. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von Statistik Austria monatlich verlaubliche Verbraucherpreisindex 2015 (Basisjahr 2015) oder ein an seine Stelle tretender Index.

Als Bezugsgröße für den Vertrag dient die für den Monat der Vertragsunterfertigung verlaubliche Indexzahl. Schwankungen der Indexzahl nach oben oder unten bis ausschließlich 1% bleiben unberücksichtigt. Dieser Spielraum ist bei jedem Überschreiten nach oben oder unten neu zu berechnen, wobei stets die erste außerhalb des jeweils geltenden Spielraums gelegene Indexzahl die Grundlage sowohl für die Neufestsetzung des Forderungsbetrages als auch für die Berechnung des neuen Spielraums zu bilden hat. Alle Veränderungsdaten sind auf eine Dezimalstelle zu berechnen. Eine aus welchen Gründen auch immer unterlassene Preisanpassung durch ISHAP bedeutet keinen Verzicht von ISHAP auf das Recht zur Anpassung an sich. Das Absinken der Entgelte unter die jeweils in den Verträgen vereinbarten Preise ist jedenfalls ausgeschlossen. Der neue Preis ist ab dem Folgemonat gültig.

## 6. Zahlungsbedingungen

Entgeltforderungen sind grundsätzlich nach Zugang der Rechnung zum darin angegebenen Fälligkeitszeitpunkt, andernfalls binnen vierzehn Kalendertagen fällig. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.

Für den Fall der Ausstellung von Identitätsnachweisen (HoloCards, etc.) wird eine Vorauszahlung in voller Höhe vereinbart.

Die Verwendung von Schecks als Zahlungsmittel ist nicht gestattet, widrigenfalls wird eine Bearbeitungsgebühr im Ausmaß von EUR 120,00 netto je Scheck fällig.

Bei Zahlungsverzug berechnet ISHAP jährliche Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem Basiszinssatz der Österreichischen Nationalbank, zumindest aber 12% p.a. Weiters sind ISHAP alle im Zusammenhang mit der Eintreibung der Forderungen entstandenen Mahn- und Inkassospesen, zumindest im Ausmaß von EUR 20,00 je Mahnvorgang, zu ersetzen.

Bei Verzug des Kunden mit der Zahlung oder mit der Erbringung sonstiger vereinbarter Leistungen ist ISHAP unbeschadet sonstiger Rechte berechtigt, Leistungen bis zur Erbringung der vereinbarten Gegenleistung zurückzuhalten bzw. einzustellen. Dies gilt auch bei Verzug des Kunden bei Teilzahlungen oder Teilleistungen. Zusätzlich kann ISHAP nach erfolgter Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Auftrag zur Gänze oder auch nur zum Teil zurücktreten und Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangen. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Kunden zu tragen.

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

Der Kunde kann gegenüber ISHAP nur mit schriftlich ausdrücklich anerkannten Gegenforderungen oder gerichtlich festgestellten Forderungen aufrechnen. Im Falle einer Doppelüberweisung durch den Kunden wird der entsprechende Betrag umgehend mit Kenntnisnahme refundiert. Wahlweise ist ISHAP berechtigt die Aufrechnung mit anderen Forderungen an den Kunden zu erklären.

Bis zur vollständigen Zahlung des geschuldeten Entgelts inklusive aller Nebengebühren bleiben die gelieferten Waren und erbrachten Leistungen – inklusive aller Entwürfe – das alleinige und unbeschränkte Eigentum von ISHAP (Eigentumsvorbehalt). Davor ist der Kunde nichtberechtigt, über diese Waren bzw. Leistungen ohne vorherige schriftliche Einwilligung von ISHAP zu verfügen. Der Kunde trägt die Gefahr ab Übergabe.

## **7. Sicherstellung**

ISHAP ist berechtigt, Aufträge nur nach vorheriger schriftlicher Bestellung von Sicherheiten in einer von ISHAP zu bestimmenden Form und Höhe (Vorauszahlung, Bankgarantie, etc.) durchzuführen.

Werden nach Beauftragung Umstände bekannt, welche die Kreditwürdigkeit des Kunden vermindert erscheinen lassen (Verschlechterung der wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden, drohende Insolvenz des Kunden, etc.) ist ISHAP berechtigt, zusätzliche Sicherheiten vor der Erbringung weiterer Leistungen zu verlangen.

## **8. Vertragsdauer und Kündigung**

Die Geschäftsverbindung wird für eine Mindestlaufzeit befristet abgeschlossen. Bei einer Monatslizenz gilt: Sollte der Kunde den Vertrag nicht ordnungsgemäß unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat vor Ende der Vertragslaufzeit

schriftlich kündigen, verlängert sich der Vertrag automatisch um einen weiteren Monat. Bei einer Jahreslizenz gilt: Sollte der Kunde den Vertrag nicht ordnungsgemäß unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten vor Ende der Vertragslaufzeit schriftlich kündigen, verlängert sich der Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr.

Geschäftsverbindungen ohne Mindestlaufzeit können vom Kunden je nach Lizenzmodell mit dem letzten Tag eines Kalendermonats unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Monatsende (Monatslizenz) oder zum Ende des Vertragsjahres (Jahreslizenz) gekündigt werden.

## **9. Urheberrecht und Nutzung**

Mangels gegenteiliger Vereinbarung verbleiben alle Urheber- und Werknutzungsrechte wie auch nicht übertragene Eigentumsrechte bei ISHAP.

ISHAP räumt dem Kunden das nicht ausschließliche Recht ein, die von ISHAP erbrachten Leistungen inhaltlich, räumlich und zeitlich für die Dauer der Leistungserbringung gemäß der Beauftragung zu nutzen. Mangels gegenteiliger Vereinbarung kann und darf der Kunde die erbrachten Leistungen weder kopieren, verändern, verwerten noch anderen entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung überlassen.

Durch die Mitwirkung des Kunden bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Auftrag festgelegte Nutzung erworben. Jede Verletzung der Urheberrechte von ISHAP zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei volle Genugtuung zu leisten ist.

Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Kunden unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diesen Kopien unverändert mit übertragen werden. Der Kunde darf die von ISHAP erbrachten Leistungen erst nach vollständiger Bezahlung des Entgelts im vereinbarten Ausmaß nutzen.

Der Kunde ist ohne Zustimmung von ISHAP nicht berechtigt Inhalte, Grafiken, Angebote, Logos, Firmenzeichen, Marken, Immaterialgüterrechte oder sonstige Inhalte von ISHAP zu verwenden. ISHAP weist den Kunden darauf hin, dass die Leistungen von ISHAP urheberrechtlich geschützt sind und dass eine Verletzung des Urheberrechts strafbar ist. Soweit die überlassene Software nicht urheberrechtlich geschützt sein sollte, handelt es sich dabei um geheimhaltungsbedürftiges Know-how von ISHAP. Der Kunde erkennt für diese Programme dieselben Bedingungen an, wie sie für die urheberrechtlich geschützten Programme gelten.

Sollte für die Herstellung von Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich werden, ist dies vom Kunden gegen Kostenvergütung bei ISHAP zu beauftragen. Missbrauch zieht schadenersatzrechtliche Folgen nach sich.

## 10. Rücktrittsrecht

ISHAP ist bei Vorliegen wichtiger Gründe berechtigt, das Auftragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Wichtige Gründe liegen insbesondere vor

- bei Zahlungsverzug bzw. Verzug mit der Erbringung sonstiger vereinbarter Leistungen durch den Kunden, trotz Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen,
- bei wesentlicher Verschlechterung der wirtschaftlichen Lage des Kunden oder eines sicherstellenden Dritten,
- bei Verschweigung, Täuschung oder Abgabe unrichtiger Angaben durch den Kunden hinsichtlich wesentlicher Umstände im Zusammenhang mit dem Auftrag,
- bei missbräuchlicher und zweckwidriger Verwendung der beauftragten Lieferung bzw. Leistung durch den Kunden,
- bei nachhaltig unmöglicher Erbringung der beauftragten Leistungen durch ISHAP aus technischen, wirtschaftlichen oder rechtlichen Gründen, die in der Sphäre des Kunden liegen,
- bei Tod bzw. Liquidation des Kunden.

Im Falle einer Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit aus alleinigem Verschulden oder rechtswidrigem Handeln von ISHAP ist der Kunde berechtigt, vom betreffenden Auftrag zurückzutreten, sofern innerhalb einer angemessenen Nachfrist die vereinbarten Leistungen in wesentlichen Teilen nicht erbracht werden und den Kunden kein Verschulden trifft.

Stornierungen durch den Kunden sind nur mit schriftlicher Zustimmung von ISHAP möglich. Stimmt ISHAP zu, so hat ISHAP das Recht, neben den erbrachten Leistungen und angefallenen Kosten eine Stornogebühr in Höhe von 30% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtauftrages zu verrechnen.

## 11. Gewährleistung

Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und sie innerhalb der Fristen gemäß Punkt B.1 und B.3 erfolgen.

Die Beweislast für die Mangelhaftigkeit der Sache und das Vorliegen des Mangels zum Zeitpunkt der Erbringung bzw. Übergabe trifft immer den Kunden.

Das Recht auf Gewährleistung muss bei Sach- oder Rechtsmängeln binnen 12 Monaten nach der Leistungserbringung gerichtlich geltend gemacht werden, ansonsten geht der Gewährleistungsanspruch unter.

Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Kunde ISHAP alle zur Untersuchung und Mängelbeseitigung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gemäß § 924 ABGB gilt als ausgeschlossen.

Kosten für Hilfestellung, Fehlerdiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Kunden zu vertreten

sind, sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden von ISHAP gegen Kostenersatz durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Kunden selbst oder von Dritten vorgenommen worden sind.

ISHAP übernimmt des Weiteren keine Gewähr für Fehler, Störungen und Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderte Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, soweit solche vorgeschrieben sind, anormale Betriebsbedingungen (Abweichungen von Installations- und Lagerbedingungen, etc.), Transportschäden sowie auf Virenbefall oder sonstige äußere, von ISHAP nicht zu vertretende Einwirkungen wie Feuer, Unfälle, Stromausfall, etc. zurückzuführen sind.

Für Programme, die durch eigene Programmierer des Kunden bzw. Dritte nachträglich geändert werden, entfällt jede Gewährleistung durch ISHAP.

ISHAP übernimmt keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit der angebotenen Leistungen, insbesondere kann es zu kurzfristigen wartungs- oder leistungstechnischen Unterbrechungen kommen.

Die Gewährleistung bezieht sich auch auf die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme, soweit die Änderung oder Ergänzung Gegenstand dieser Beauftragung ist. Die Gewährleistung für das ursprüngliche Programm lebt mit der Änderung bzw. Ergänzung nicht wieder auf.

## 12. Haftung

ISHAP erbringt die vereinbarten Leistungen mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers – dies gilt auch für sämtliche Leistungen ihrer Mitarbeiter und Gehilfen (Subunternehmer, etc.), für deren Handlungen ISHAP wie für eigene Handlungen haftet. ISHAP leistet für die von ihr erbrachten Leistungen Gewähr, dass sie frei von Rechten Dritter sind, sodass die zugesicherte Rechtsstellung des Kunden durch Rechte Dritter nicht beeinträchtigt wird.

ISHAP haftet grundsätzlich nicht für einen bestimmten Erfolg, sondern dafür, dass sie ihre Leistung nach bestem Wissen und Gewissen und dem Stand der Technik erbringt. ISHAP übernimmt keinerlei Haftung für die Richtigkeit und/oder Vollständigkeit, für die – aus Schnittstellen aufbereiteten – Informationen.

Eine Haftung für allfällige Schäden durch Leistungen von ISHAP besteht nur bei grob fahrlässiger Verursachung des Schadens durch ISHAP oder deren Gehilfen. Die Haftung von ISHAP für leichte Fahrlässigkeit, außer bei Personenschäden, sowie für Mangel- folgeschäden und entgangenen Gewinn wird ausgeschlossen. Der Kunde hat das Vorliegen von schuldhaften Verhalten von ISHAP zu beweisen.

Im Falle einer Inanspruchnahme von ISHAP, aus welchen Gründen auch immer, ist die Haftung von ISHAP jedenfalls maximal mit der Höhe des entsprechenden Auftragsvolumens begrenzt. Im Falle eines



Dauerschuldverhältnisses zählt das Auftragsvolumen für den Zeitraum eines Jahres. Die Parteien sind sich einig, dass ISHAP im Rahmen der beauftragten Leistungen Dienste Dritter (Netzbetreiber, Provider, etc.), welche nicht als Erfüllungsgehilfen im Sinne von § 1313a ABGB gelten und auf die kein unmittelbarer Einfluss ausgeübt werden kann, angewiesen ist. Für Schäden, die aus der Inanspruchnahme solcher Dienste – sei es schuldhaft oder nicht schuldhaft – resultieren, ist die Haftung von ISHAP gegenüber dem Kunden ausgeschlossen.

Allfällige Regressforderungen, die der Kunde selbst oder Dritte aus dem Titel der Produkthaftung im Sinne des Produkthaftungsgesetzes gegen ISHAP richten, sind ausgeschlossen, es sei denn, der jeweils Regressberechtigte weist nach, dass der Fehler in der Sphäre von ISHAP verursacht und zumindest grob fahrlässig verschuldet worden ist.

Im Falle der Ausstellung von Identitätsnachweisen (HoloCards, etc.) obliegt es ausschließlich dem Kunden die hierzu verwendeten Daten auf Echtheit und Richtigkeit zu überprüfen.

Schadenersatzforderungen des Kunden gegenüber ISHAP verjähren längstens binnen Jahresfrist nach Kenntnis von Schaden und Schädiger.

### **13. Loyalität und Abwerbverbot**

Die Parteien verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Die Parteien verpflichten sich während aufrechter Dauer des Auftragsverhältnisses und bis Ablauf eines Jahres nach Beendigung keine Mitarbeiter, die an der Umsetzung des Auftrages beteiligt sind, ohne vorherige Zustimmung der jeweils anderen Partei abzuwerben bzw. direkt oder indirekt (über Tochtergesellschaft, als Werkleister, etc.) zu beschäftigen.

Bei Nichteinhaltung dieser Bestimmung hat die gegen diese Bestimmung verstoßende Partei eine nicht dem richterlichen Mäßigungsrechts unterliegende Pönale in der Höhe eines Jahresbruttogehalts des abgeworbenen Mitarbeiters, mindestens jedoch EUR 25.000,00 zu leisten.

Durch den Anspruch auf Zahlung der Pönale werden Ansprüche auf Ersatz eines etwaigen weitergehenden Schadens und Unterlassungsansprüche nicht ausgeschlossen.

### **14. Datenschutz und Geheimhaltung**

Die Parteien verpflichten sich, sämtliche Informationen betreffend die jeweils andere Partei, die ihnen im Zuge des Auftragsverhältnisses bekannt werden, streng vertraulich zu behandeln. ISHAP ist jedoch berechtigt, in Referenz- oder Partnerlisten auf die Zusammenarbeit mit dem Kunden hinzuweisen.

Jede Partei ist dafür verantwortlich, dass ihre Mitarbeiter und sonstige Erfüllungsgehilfen diese Vereinbarung und die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere jene des Datenschutzgesetzes, einhalten.

Der Kunde ist verpflichtet, vor Be- oder Verarbeitung

(personenbezogener) Daten die Zustimmung der betroffenen Personen einzuholen und ISHAP für den Fall des Zuwiderhandelns gegen allfällige Ansprüche Dritter schad- und klaglos zu halten.

ISHAP verpflichtet sich, die vom Kunden übermittelten Daten vor unberechtigten Zugriffen Dritter zu schützen und wird in diesem Zusammenhang geeignete Schutzmechanismen wie die Einrichtung individueller Useraccounts (Vergabe von Benutzerkennung und Passwort), für die Datensicherung bereitstellen. Soweit ISHAP Zugang zur Hard- und Software des Kunden erhält (im Zuge einer Fernwartung oder Fehlerbehebung, etc.), bezweckt dies keine geschäftsmäßige Verarbeitung personenbezogener Daten.

Die in diesem Punkt angeführten Vereinbarungen und Rechtseinräumungen gelten über die Beendigung des Auftragsverhältnisses hinaus.

## **15. Schlussbestimmungen**

Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten 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 von ISHAP 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.

ISHAP ist berechtigt diese AGB jederzeit zu ändern. ISHAP wird den Kunden rechtzeitig über die Änderungen und den Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens informieren. Der Kunde kann den Änderungen widersprechen. Erfolgt bis zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens kein Widerspruch, werden die geänderten AGB mit dem bekannt gegebenen Zeitpunkt wirksam.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ unwirksam oder undurchführbar sein, berührt dies nicht die Wirksamkeit oder Durchführbarkeit der anderen Bestimmungen. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine wirksame oder durchführbare Bestimmung zu ersetzen, die in ihrem technischen und wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung am nächsten kommt.

## **B. Ergänzende besondere Bestimmungen**

### **1. Besondere Bestimmungen für den Verkauf/ die Vermietung von Hardware**

Gegenstand ist der Verkauf bzw. die Vermietung von Hardware durch ISHAP im Ausmaß des im Auftrag festgelegten Umfangs.

Mangels gegenteiliger Vereinbarung ist ISHAP nicht

verpflichtet, die gelieferte Hardware mit dem System des Kunden zu verbinden. Derartige Leistungen sind nach den Standardsätzen von ISHAP abzurechnen und zusätzlich zu vergüten.

Der Kunde hat die Voraussetzungen zu schaffen, dass ISHAP die Betriebsbereitschaft der gelieferten Hardware herstellen kann. Der Kunde wird ISHAP die zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen notwendige Infrastruktur kostenlos zur Verfügung stellen.

Hinsichtlich der zum Einsatz erforderlichen mobilen Endgeräte/sonstigen Hardware stehen dem Kunden nachstehende Vertriebsmodelle zur Auswahl:

**Kaufmodell:**

Der Kunde kauft die erforderlichen mobilen Endgeräte/sonstige Hardware.

**Mietmodell:**

Der Kunde mietet die erforderlichen Hardwarekomponenten und bezahlt hierfür eine monatliche Nutzungspauschale.

Bei Ablieferung hat der Kunde das Produkt einer sorgfältigen Funktionsprüfung zu unterziehen. Etwaige, im Rahmen der Funktionsprüfung auftretende Störungen oder Anwendungsfehler oder aber offenkundige Mängel an der Hardware sind ISHAP binnen angemessener Frist, längstens jedoch binnen fünf Werktagen nach Ablieferung anzuzeigen. Verdeckte Mängel am Produkt sind innerhalb von 3 Werktagen nach Erkennbarkeit des Mangels zu rügen.

Mängelrügen haben zunächst fernmündlich über eine vorhandene User-Hotline von ISHAP und anschließend schriftlich an die im Angebot bezeichnete Adresse von ISHAP und unter genauer Darlegung (i) der Art des Fehlers, (ii) der Anwendung, bei der der Fehler aufgetreten ist, sowie (iii) allenfalls zur Beseitigung des Fehlers bereits ergriffener Maßnahmen, zu erfolgen.

Wird eine Fehlermeldung nicht oder nicht innerhalb der genannten Frist erhoben, gilt der gelieferte Auftragsgegenstand als genehmigt. Kommt es aus von ISHAP nicht zu vertretenden Gründen nicht zur Herstellung der Betriebsbereitschaft, so gilt die gelieferte Hardware am Tag nach der Lieferung als betriebsbereit.

Fehler an der Hardware oder an dem User-Interface werden ausschließlich von den internen (Wartungs-) Technikern von ISHAP behoben. Fehlerbehebungen betreffend der zum Einsatz erforderlichen Hardwarekomponenten werden – eine rechtzeitige Rüge des Kunden vorausgesetzt – durch Erfüllungsgehilfen (externe Lieferanten) erbracht. ISHAP wird in diesem Fall für eine rasche Fehlerbehebung durch den Lieferanten sorgen und dem Kunden für die Dauer der Fehlerbehebung sofern möglich eine Ersatzhardware zur Verfügung stellen.

Zum Zwecke der Fehleranalyse und Nachbesserung von Mängeln ist der Kunde zu einer angemessenen Mitwirkung (Bereitstellung von Informationsmaterial, etc.) verpflichtet. Ergibt die Fehleranalyse von ISHAP, dass kein Mangel vorliegt, zu dessen Beseitigung ISHAP verpflichtet wäre, können dem Kunden frustrierte Aufwendungen von ISHAP im Rahmen der Fehleranalyse auf Basis der jeweils gültigen

Stundensätze verrechnet werden. Sollte aufgrund einer schuldhaften Vernachlässigung von Mitwirkungspflichten seitens des Kunden eine Mängelbehebung erschwert oder ein bestehender Schaden vergrößert werden, ist der daraus resultierende Schaden ISHAP zu ersetzen.

## 2. Besondere Bestimmungen für die Wartung von Hardware

Gegenstand ist die Wartung von Hardware durch ISHAP im Ausmaß des im Auftrag festgelegten Umfangs.

Sofern nicht anders vereinbart, zählt insbesondere nicht zum Leistungsumfang:

- die Behebung von Störungen des IT-Systems, die aufgrund äußerer Gewalteinwirkung oder höhere Gewalt verursacht wurden,
- die Wartung von anderen als den beauftragten Gegenständen,
- die Wartung außerhalb der vereinbarten Zeiten,
- die vorbeugende Instandhaltung der Hardware,
- die Kosten auszutauschender Hardware oder Teile davon,
- die Reinigung von Hardware,
- die Entsorgung von Altgeräten und
- Schulungen.

Bei Auftreten von Störungen hat der Kunde ISHAP unverzüglich eine konkrete, nachvollziehbare und genaue Störungsmeldung zu geben. ISHAP wird alles für die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Hardware unternehmen. Ein ständig störungsfreies Funktionieren der Hardware kann jedoch nicht garantiert werden.

Nicht als Fehler gilt eine Störung der Software, welche die Folge einer eigenmächtigen Änderung oder Bearbeitung der Software durch den Kunden oder einen Dritten ist. Die Leistungserbringung kann in jeder geeigneten Form (telefonisches Service, Fernwartung, etc.) erfolgen.

Der Kunde gewährt dem Wartungspersonal von ISHAP Zugang zu seinen IT-Systemen. Der Kunde sorgt weiters kostenlos für die zur Erfüllung der Verpflichtungen von ISHAP notwendige Infrastruktur (technische Einrichtung, Strom, Datenübertragungsleistung, etc.). Kommt der Kunde seiner Verpflichtung nicht nach, ist ISHAP ohne Verlust des Entgeltanspruches von ihrer Verpflichtung befreit.

Sofern der Kunde einzelne im Umfang des Auftrages enthaltene Geräte oder das IT-System in seiner Gesamtheit an einen anderen Ort verbringt, ist ISHAP zur weiteren Erbringung der vereinbarten Leistung nur dann verpflichtet, wenn damit kein erhöhter Aufwand für ISHAP entsteht oder der Kunde einer angemessenen Erhöhung des Entgelts zustimmt. In allen anderen Fällen ist ISHAP berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Der Kunde hat ISHAP in diesem Zusammenhang von einer geplanten Verlegung dieser Geräte bzw. des IT-Systems im Voraus mit angemessener Fristsetzung schriftlich zu informieren.

### **3. Besondere Bestimmungen für die Erstellung von Individualsoftware bzw. Internetanwendungen**

### **4. Besondere Bestimmungen für die Wartung von Software**

Gegenstand ist die Wartung von Software durch ISHAP im Ausmaß des im Auftrag festgelegten Umfangs, der beauftragten Software und Örtlichkeiten.

In den Bereich der Wartung der Software fallen auch die Vorschreibung der Softwarepakete/der Programme mittels sog. Software-Updates.

Generell werden im Bereich der Software-Wartung vier Klassen von Updates unterschieden:

- Pflichtupdates: Diese sind für die Funktion der Software unbedingt notwendig.
- Minor-Updates: Dies betrifft kleinere Anpassungen, wie z.B. Anpassungen an der Oberfläche oder minimale Bugfixes.
- Major-Updates: Diese beinhalten Funktionserweiterungen bzw. neue Software-Module.
- Kundenspezifische Erweiterungen: Anpassungen auf Kundenwunsch; diese bedürfen grundsätzlich immer einer zusätzlichen Vereinbarung.

Sofern nicht anders vereinbart, zählt insbesondere nicht zum Leistungsumfang:

- die Behebung von Störungen, die durch Fehlbedienung bzw. Beschädigung von Mitarbeitern des Kunden oder Dritten verursacht wurden,
- die Wartung von anderen als der beauftragten Software (veränderte bzw. nicht dem Original entsprechende Software),
- die Wartung von Software, deren Funktion von anderer Software abhängig ist, soweit für die andere Software nicht auch ein Wartungsvertrag zwischen dem Kunden und ISHAP besteht;
- die Wartung außerhalb der vereinbarten Zeiten,
- die vorbeugende Instandhaltung der Software,
- die Erstellung, Anpassung, Änderung oder Überlassung von Software,
- die Behebung eines Mangels, der nur mit einem unverhältnismäßigen Aufwand behoben werden kann (Neuprogrammierung wesentlicher Teile),
- die Verschaffung von Nutzungsrechten an der Software von Drittherstellern,
- die Beseitigung von Malware (Viren, Trojaner, etc.) sowie Maßnahmen im Zusammenhang mit unerwünschter elektronischer Post (Spam, etc.),
- Datensicherungsmaßnahmen,
- Schulungen.

Bei Auftreten von Störungen hat der Kunde ISHAP unverzüglich eine konkrete, nachvollziehbare und genaue Störungsmeldung zu geben. ISHAP wird alles für die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft unternehmen. Ein ständig störungsfreies Funktionieren kann jedoch nicht garantiert werden. Nicht als Fehler gilt eine Störung der Software, welche die Folge einer eigenmächtigen Änderung oder Bearbeitung der Software durch den Kunden oder eines Dritten ist.

Die Leistungserbringung kann in jeder geeigneten

Form (Update Service, Fehleranalyse, telefonisches Service, Fernwartung, Remote-Support, Problembehebung vor Ort, etc.) erfolgen.

Der Kunde gewährt dem Wartungspersonal von ISHAP Zugang zu seinen IT-Systemen und stellt die für die Störungsbehebung notwendige Rechnerzeit auf dem eigenen System zur Verfügung. Der Kunde sorgt weiters kostenlos für die zur Erfüllung der Verpflichtungen von ISHAP notwendige Infrastruktur (technische Einrichtung, Strom, Datenübertragungsleistung, etc.). Kommt der Kunde seiner Verpflichtung nicht nach, ist ISHAP ohne Verlust des Entgeltsanspruches von ihrer Verpflichtung befreit.

Sofern der Kunde einzelne im Umfang des Auftrages enthaltene Geräte oder das IT-System in seiner Gesamtheit an einen anderen Ort verbringt, ist ISHAP zur weiteren Erbringung der vereinbarten Leistung nur dann verpflichtet, wenn damit kein erhöhter Aufwand für ISHAP entsteht oder der Kunde einer angemessenen Erhöhung des Entgelts zustimmt. In allen anderen Fällen ist ISHAP berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Der Kunde hat ISHAP in diesem Zusammenhang von einer geplanten Verlegung dieser Geräte bzw. des IT-Systems im Voraus mit angemessener Fristsetzung schriftlich zu informieren.

Der Kunde hält ISHAP gegenüber Softwareherstellern schad- und klaglos, wenn der Kunde über keine ausreichenden Nutzungsrechte von Drittherstellern an der zu wartenden Software verfügt.

Im Falle des Abschlusses eines Wartungsvertrages sind mangels gegenteiliger Regelung Minor- und Pflichtupdates enthalten. Major-Updates sind nicht enthalten und daher kostenpflichtig.

### **5. Besondere Bestimmungen für das Hosting von Internetanwendungen**

Gegenstand ist das Hosting von Internetanwendungen durch ISHAP im Ausmaß des im Auftrag festgelegten Umfangs.

ISHAP betreibt und wartet den Server. Der Kunde hat keinerlei dingliche Rechte am Server und keinerlei Recht auf Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten. ISHAP verpflichtet sich, den Server mit einer marktüblichen Firewall und mit einem aktuellen Antivirenprogramm auszustatten.

ISHAP sorgt für die Verschaffung und Aufrechterhaltung der Anbindung des Servers an das Internet über sein Netzwerk und entsprechende Schnittstellen, damit die auf dem Server abgelegten Daten von außenstehenden Rechnern aus dem Internet abgerufen werden können. Für eine entsprechende Bandbreite dieser Anbindung wird seitens ISHAP gesorgt.

In diesem Zusammenhang leistet ISHAP ausschließlich für die Tauglichkeit, Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit (98% im Jahresdurchschnitt) seines eigenen Servers und seines eigenen Netzwerkes einschließlich der Schnittstellen zum Internet Gewähr. ISHAP übernimmt keine Gewähr für den Erfolg des jeweiligen Abrufs, soweit nicht ausschließlich das von ISHAP betriebene Netzwerk einschließlich der Schnittstellen zum Internet benutzt wird.

Leistungsunterbrechungen aufgrund von höherer Gewalt, von unter 2 Minuten bzw. die durch planmäßige Wartungsarbeiten verursacht wurden, sowie andere technisch bedingte Ausfallzeiten sind nicht zu berücksichtigen. Mangels gegenteiliger Vereinbarung übernimmt ISHAP keine Gewähr, dass der Server mit vom Kunden verwendeter Software kompatibel ist.

Die für den Betrieb / die Nutzung der Software notwendigen Dienste kundenseitig sind immer auf dem aktuellsten Sicherheitsstand sowohl hinsichtlich der Konfiguration als auch der eingesetzten Version zu halten. Bei Auftreten von Störungen hat der Kunde ISHAP unverzüglich schriftlich zu informieren.

Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten gegenüber Dritten geheim zu halten. Eine Überlassung der Nutzung des auftragsgemäßen Speicherplatzes an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung von ISHAP.

ISHAP ist berechtigt, den Zugriff über das Internet vorübergehend zu sperren, falls ein hinreichender Verdacht auf missbräuchliche oder rechtswidrige Nutzung oder auf rechtswidrige Inhalte besteht. Der Kunde ist hiervon zu informieren und aufzufordern, den Grund der Sperre zu beseitigen. Sämtliche Kosten und Schäden in diesem Zusammenhang werden vom Kunden getragen.

Der Kunde verpflichtet sich, ISHAP vollständig schad- und klaglos zu halten, wenn ISHAP wegen vom Kunden in Verkehr gebrachter Inhalte in Anspruch genommen wird.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass ISHAP bei Beendigung des gegenständlichen Auftrages, aus welchem Grund auch immer, nicht zur weiteren Erbringung der vereinbarten Leistungen verpflichtet ist und somit auch zur jederzeitigen Löschung der auf dem auftragsgemäßen Speicherplatz gespeicherten Daten berechtigt ist. Für den rechtzeitigen Abruf und die Sicherung dieser Daten vor Beendigung des Auftrages ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Aus der Löschung der Daten nach Beendigung des Auftrages kann der Kunde keinerlei Ansprüche gegen ISHAP geltend machen.

## **6. Besondere Bestimmungen für den Kauf von Software-Lizenzen**

Die Software wird über Debian Paket (deb) angeboten und aktualisiert. Es ist eine dementsprechende Umgebung zur Verfügung zu stellen.

Für abhängige Softwarepakete, die zum Betrieb der ISHAP-Software notwendig sind, werden Musterkonfigurationen zur Verfügung gestellt. Zur Einrichtung stellt ISHAP eine Anleitung zur Verfügung. Grundsätzlich obliegt die Einrichtung und Konfiguration des Betriebssystems und der Software, die zum Betrieb der ISHAP-Software benötigt wird, dem Kunden. ISHAP kümmert sich nicht um die Konfiguration und Einrichtung dieser Bestandteile.

Die Sicherstellung von Betriebssystem- bzw. Anwendungssicherheit so wie die Gewährleistung der Verfügbarkeit des Servers sowie der Softwareumgebung ist nicht Aufgabe von ISHAP. Ebenso ist die Erstellung und Verwaltung von Backups jeglicher Art nicht Aufgabe von ISHAP. Mit der Kauf-Lizenz wird kein Software-Code erworben. Disassembling des Codes bzw. Reverse-Engineering ist dem Kunden untersagt.

Für mobile Anwendungen wird dem Kunden eine APK-Datei zur Verfügung gestellt. Es obliegt dem Kunden diese APK-Datei im Android Store (Playstore) oder auf sonstige Weise den Anwendern zur Verfügung zu stellen. Auch für die Mobile-Apps gibt es Pflichtupdates. Es obliegt dem Kunden die aktualisierte APK-Datei nach Erhalt, innerhalb des Zeitfensters von 7 Tagen, seinen Anwendern zu Verfügung zu stellen. Bei Nichteinhaltung dieses Zeitfensters kann ein ordnungsgemäßer Betrieb der Mobile-App nicht garantiert werden.

Pflichtupdates werden 30 Tage vorher angekündigt. Ab dem Erscheinen des Updates hat der Kunde 7 Tage Zeit ISHAP Zugriff zu gewähren damit das Update durchgeführt werden kann. Wird dieses Zeitfenster überschritten, ist ein ordnungsgemäßer Betrieb der Software nicht mehr gewährleistet.

Minor- und Major-Updates sind NICHT in der Software-Lizenz inkludiert und bei Bedarf kostenpflichtig.

**Stand: 19.04.2021**