

36665/G/GG

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Alpsware GmbH Alpsware Business Suite**

### **1. Präambel**

- 1.1. Die Alpsware GmbH mit Sitz in Klagenfurt am Wörthersee (im Folgenden: „ALPSWARE“) ist Entwicklerin und Betreiberin der modularen Anwendung Alpsware Business Suite (im Folgenden: „Alpsware Business Suite“) und betreibt eine Website unter der Domain <https://timelite.alpsware.at/> (im Folgenden: „WEBSITE“), über welche sich interessierte Besucher nach Maßgabe der nachfolgenden Bedingungen über diese Alpsware Business Suite informieren und diese nach erfolgter Registrierung und Erstellung eines persönlichen Accounts nutzen können.
- 1.2. Das Angebot zur Nutzung der Alpsware Business Suite richtet sich ausschließlich an Unternehmer iSd § 1 Abs 2 KSchG. Die Nutzung setzt eine Registrierung gemäß diesen ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (im Folgenden: „AGB“) voraus. Mit Registrierung sichert der KUNDE zu, dass er Unternehmer im Sinne des iSd § 1 Abs 2 KSchG ist.
- 1.3. Ein Vertragsschluss über die Nutzung der Alpsware Business Suite erfolgt nach Maßgabe dieser AGB ausschließlich zwischen der ALPSWARE und dem KUNDEN. Zwischen der ALPSWARE und den Mitarbeitern des KUNDEN wird kein Vertragsverhältnis über die Nutzung der Alpsware Business Suite begründet.

### **2. Geltungsbereich und Änderungen der AGB**

- 2.1. Diese AGB regeln die Voraussetzungen und Bedingungen für die Nutzung der Alpsware Business Suite. Die AGB gelten unabhängig davon, ob es sich um kostenpflichtige oder kostenlose Leistungen von ALPSWARE handelt oder um Inhalte bzw. Funktionalitäten, die mit oder ohne Registrierung genutzt werden können.
- 2.2. ALPSWARE stellt ihre Leistungen ausschließlich zu den vorliegenden AGB zur Verfügung. Durch die Inanspruchnahme der Leistungen von ALPSWARE erklärt der KUNDE sein Einverständnis zu diesen AGB. Abweichende oder entgegenstehende



Vertragsbedingungen werden von der ALPSWARE nicht anerkannt, sofern die ALPSWARE diesen nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

- 2.3. Der Leistungsumfang der Alpsware Business Suite wird fortlaufend weiterentwickelt und richtet sich nach den jeweils aktuellen Beschreibungen auf der WEBSITE.
- 2.4. ALPSWARE behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit abzuändern. Der KUNDE wird von ALPSWARE über jede Änderung der AGB unter Mitteilung des Inhaltes der geänderten Regelungen informiert. Dem KUNDEN steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zu, das er innerhalb eines Monats ab Zugang der Änderungsmitteilung durch eine an ALPSWARE gerichtete Erklärung in Schrift- oder Textform ausüben kann. Die geänderten AGB werden Vertragsbestandteil, wenn der KUNDE nicht binnen einer Frist von 1 Monat nach Zugang der Änderungsmitteilung von seinem Sonderkündigungsrecht Gebrauch macht.
- 2.5. Die aktuelle Fassung dieser AGB ist jederzeit über die WEBSITE abrufbar.

### **3. Vertragsabschluss und Registrierung**

- 3.1. Die Angebote von ALPSWARE sowie die Angaben in ihren Preislisten auf der WEBSITE sind stets freibleibend und unverbindlich.
- 3.2. Der Vertragsabschluss zwischen ALPSWARE und den KUNDEN erfolgt entweder über schriftliche Annahme des Angebotes von ALPSWARE oder durch Registrierung des KUNDEN auf der WEBSITE.
  - 3.2.1. **Schriftlicher Vertragsabschluss:**

Nach entsprechender Anfrage des KUNDEN übermittelt ALPSWARE ein Anbot mit einer Gültigkeit von 14 Tagen, sofern nicht eine andere Gültigkeitsdauer auf dem Anbot vermerkt ist. Der Vertrag zwischen ALPSWARE und dem Kunden kommt mit der schriftlichen Bestätigung des Empfangs des vom KUNDEN firmenmäßig unterzeichneten Anbots durch ALPSWARE zustande. Die Zugangsdaten werden dem KUNDEN zusammen mit der Bestätigung übermittelt.
  - 3.2.2. **Vertragsabschluss durch Registrierung**

Besucher der WEBSITE haben die Möglichkeit sich für die Nutzung der Alpsware Business Suite als KUNDE zu registrieren und einen persönlichen Account anzulegen. Im Rahmen des Registrierungsvorganges stimmt der Kunde den AGB als Vertragsbestandteil zu. Mit Freischaltung des Accounts durch ALPSWARE und Zusendung der Zugangsdaten kommt zwischen dem KUNDEN und ALPSWARE ein



Vertragsverhältnis über die Nutzung der Alpsware Business Suite zustande. Ein Anspruch auf Registrierung besteht nicht. ALPSWARE kann die Registrierung auch an zusätzliche Voraussetzungen knüpfen (zB Überprüfung der Bonität des KUNDEN).

- 3.3. Die KUNDEN sind verpflichtet, ihre Daten im Rahmen des Vertragsabschlusses ordnungsgemäß und zutreffend anzugeben und etwaige Änderungen ihrer Daten umgehend selbst in ihrem Account vorzunehmen oder die Änderungen umgehend an ALPSWARE mitzuteilen. Insbesondere haben KUNDEN ihre vollständigen Namen und eine E-Mail-Adresse anzugeben, an welche ALPSWARE diesen alle vertragsrelevanten Erklärungen per E-Mail übermitteln kann. Bis zum Eingehen einer derartigen Verständigung ist ALPSWARE berechtigt, die Zustellung an die zuletzt bekannte Adresse vorzunehmen und gilt jede Übermittlung an diese Anschrift als dem KUNDEN zugegangen.
- 3.4. Nach dem Vertragsabschluss hat der KUNDE die Möglichkeit, seinen Mitarbeitern über die dafür vorgesehene Funktionalität der Alpsware Business Suite eine Einladung zur Nutzung der Alpsware Business Suite als Nutzer (im Folgenden „NUTZER“) zu schicken. Die Einladung erfolgt durch automatisch generierte E-Mail an die vom KUNDEN bekanntgegebene E-Mailadresse des NUTZERS. Für die Richtigkeit der vom KUNDEN angegebenen E-Mail-Adresse und die Sicherstellung des Empfangs der E-Mail sind allein der KUNDE bzw. dessen Mitarbeiter verantwortlich. Die eingeladenen Mitarbeiter haben sodann die Möglichkeit, sich entsprechend der Anleitung in der E-Mail-Einladung als NUTZER anzumelden, bis die im Umfang der jeweiligen Bestellung zulässige Gesamtzahl an NUTZERN erreicht ist. Der Austausch von NUTZERN gegen andere Mitarbeiter ist bis zur zulässigen Gesamtzahl möglich.

#### **4. Vertragsgegenstand/Leistungskatalog:**

- 4.1. Die Alpsware Business Suite umfasst unterschiedliche, gesondert bestellbare Produkte zur Zeiterfassung, Planung, Steuerung und Verwaltung von Mitarbeitern, zur Inventarisierung sowie zum Kundenbeziehungsmanagement. Diese Produkte können einzeln oder in Kombination bestellt werden. Der KUNDE kann aus den vorhandenen Produkten wählen und diese kombinieren. Die verschiedenen Produkte samt Beschreibung des Leistungsinhalts finden Sie auf der WEBSITE.
- 4.2. Die Bestellung der einzelnen Produkte erfolgt bei Vertragsabschluss. Auch nach dem Vertragsabschluss kann der KUNDE in seinem Account aus den angebotenen Produkten, Zahlungsarten und Abo-Laufzeiten wählen und zusätzliche Produkte

bestellen. Sobald der KUNDE ein oder mehrere Produkte bestellt hat, wird dieser zuvor gesperrter Produktbereich zur Nutzung der Funktionalitäten der betreffenden Produkte für den KUNDEN und, sofern und soweit von der getätigten Bestellung erfasst, die NUTZER freigeschaltet. Die jeweilige Dauer der Nutzungsberechtigung richtet sich dabei nach der vom KUNDEN gewählten Laufzeit.

- 4.3. Während der Vertragslaufzeit stellt ALPSWARE auch den Support für die bestellten Produkte zur Verfügung und übernimmt deren Wartung. Wartung bedeutet die Sicherstellung durch ALPSWARE, dass das Produkt vereinbarungsgemäß funktioniert (Fehlerbehebung). Dazu zählen vor allem das Einspielen von Fixes, Patches und Software-Updates.
- 4.4. Bei Bestellung des Produktes Timelite kann der Kunde das **TLPanel** für die Laufzeit der Nutzung mieten. In diesem Fall stellt ALPSWARE dem KUNDEN für den Zeitraum der Nutzung von Timelite ein Terminal zur Verfügung, mit welchem es den NUTZERN ermöglicht wird, ihre Arbeitszeit zu erfassen (zukünftig „TLPanel“ genannt). Zur Montage und zum Einrichten der zur Verfügung gestellten Hardware (bspw TLPanel) ist ALPSWARE Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden zu gewähren.
- 4.5. Eine Einschulung in Alpsware Business Suite und in eine etwaige, zur Verfügung gestellte Hardware (bspw TLPanel) ist nicht vom Entgelt umfasst, sofern dies nicht im Einzelnen ausdrücklich abweichend vereinbart wird. Sollte eine Einschulung vereinbart werden, so liegt es im ausschließlichen Ermessen von ALPSWARE, wie die Einschulung gestaltet wird.

## 5. Pflichten des Kunden

- 5.1. Die Hard- und Software sowie die Internetverbindung des KUNDEN müssen den von ALPSWARE auf der WEBSITE bekanntgegebenen technische Voraussetzungen entsprechen, damit die Zurverfügungstellung, der Betrieb und die Wartung der Produkte der Alpsware Business Suite durch ALPSWARE möglich ist und der jeweilige NUTZER die Produkte der Alpsware Business Suite nutzen kann. Änderungen in der Systemumgebung des KUNDEN können dazu führen, dass die Produkte der Alpsware Business Suite nicht oder nicht mehr vollständig genutzt werden können. Aufgrund technischen Fortschritts, rechtlicher Änderungen oder Adaptierungen der Produkte der Alpsware Business Suite kann es darüber hinaus notwendig sein, dass ALPSWARE die technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Produkte ändert. Über derartige Änderungen wird der Kunde von ALPSWARE vorab schriftlich informiert.

- 5.2. Der KUNDE verpflichtet sich alle NUTZER vor Beginn der Nutzung über die Voraussetzungen, Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der Nutzung des Systems und einer etwaigen Hardware (bspw TLPanel) zu informieren und die NUTZER auf Einhaltung der getroffenen Vereinbarungen hinzuweisen. Der KUNDE haftet für alle Pflichtverletzungen der ihm zugeordneten NUTZER sowie sonstiger Dritter, die innerhalb der vom KUNDEN beherrschbaren Sphäre Pflichtverletzungen begehen.
- 5.3. Der KUNDE und die von ihm zugeordneten NUTZER sind verpflichtet, die zur Nutzung des Systems erforderlichen Zugangsdaten (insbesondere Benutzername und Passwort) geheim zu halten, geschützt aufzubewahren und durch geeignete Vorkehrungen vor unbefugtem Zugriff durch Dritte zu bewahren. Es ist dem KUNDEN und den NUTZERN untersagt, deren Zugangsdaten Dritten zur Verfügung zu stellen. Die Nutzung ist nur persönlich durch den KUNDEN oder den jeweiligen NUTZER zulässig. In diesem Zusammenhang verpflichten sich der KUNDE und auch die NUTZER das verwendete Passwort in regelmäßigen Abständen zu ändern. Der KUNDE hat zudem dafür zu sorgen, dass nur berechtigte NUTZER die Produkte der Alpsware Business Suite nutzen.
- 5.4. Sofern der KUNDE unter Verwendung der Produkte der ALPSWARE personenbezogene Daten verarbeitet und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand gegeben ist, hat der KUNDE die erforderliche Einwilligung der jeweils betroffenen Person einzuholen. Der KUNDE hat überdies alle auf ihn anwendbaren in- und ausländischen Regelungen über personenbezogene Datenverarbeitung einzuhalten und ALPSWARE von allfälligen Ansprüchen Dritter schad- und klaglos zu halten.
- 5.5. ALPSWARE weist den KUNDEN darauf hin, dass er trotz Nutzung der Alpsware Business Suite für ein unabhängiges Back-up durch regelmäßiges Herunterladen der Daten und gesonderter Speicherung dieser Daten Sorge tragen muss.
- 5.6. Die Einrichtung, Sicherung und Aufrechterhaltung einer Internetverbindung obliegt allein der Verantwortung des KUNDEN, der auch die anfallenden Kosten hierfür zu übernehmen hat. Der KUNDE trägt auch die Verantwortung dafür, dass allfällige im System gespeicherte Daten frei von Viren oder sonstigen schädlichen Komponenten sind. Für allfällige Schäden hierfür hat der Kunde ALPSWARE schad- und klaglos zu halten.
- 5.7. Der KUNDE verpflichtet sich zu besonderer Sorgfalt im Umgang mit einer von ALPSWARE zur Verfügung gestellten Hardware (bspw TLPanel). Gefahr und Zufall

gehen ab der Übergabe der Hardware an den KUNDEN oder an dessen Mitarbeiter auf den KUNDEN über. Sollte die Hardware oder ein Teil davon beschädigt werden, so haftet der KUNDE für den daraus entstehenden Schaden. Dies gilt auch für den Fall, dass die Hardware oder ein Teil davon verloren geht. Der KUNDE ist weiters verpflichtet, ALPSWARE unverzüglich von sämtlichen Beschädigungen oder anderen Beeinträchtigungen der Hardware oder Teilen hiervon schriftlich zu informieren.

- 5.8. Der KUNDE ist nicht berechtigt, die zur Verfügung gestellte Hardware (bspw TLPanel) zur Nutzung an unberechtigte Dritte weiterzugeben, zu vermieten oder zu verkaufen. Der KUNDE ist nicht berechtigt, Veränderungen an der zur Verfügung gestellten Hardware (bspw TLPanel) vorzunehmen.
- 5.9. Der KUNDE ist verpflichtet, für den Fall der Pfändung der im Eigentum der ALPSWARE stehenden Hardware (bspw TLPanel) durch Dritte ALPSWARE unverzüglich zu informieren, sodass ALPSWARE unverzüglich Exszindierungsansprüche geltend machen kann.

## **6. Verfügbarkeit und Wartung:**

- 6.1. ALPSWARE bemüht sich eine größtmögliche Verfügbarkeit der Alpsware Business Suite für die KUNDEN sicherzustellen. ALPSWARE gewährleistet eine Verfügbarkeit der Alpsware Business Suite in Höhe von 95% im Jahresmittel.
- 6.2. Die Alpsware Business Suite und eine etwaig zur Verfügung gestellte Hardware (bspw TLPanel) werden von ALPSWARE in regelmäßigen Abständen oder anlassbezogen gewartet, um die Funktionalität störungsfrei aufrecht zu erhalten.
- 6.3. Diese Wartung erfolgt - sofern möglich - in nutzungsarmen Zeiten (möglichst zwischen 18 Uhr und 8 Uhr MEZ). Bei Wartung der Hardware (bspw TLPanel) außerhalb der Dienst-/Öffnungszeiten des KUNDEN hat der KUNDE den Mitarbeitern der ALPSWARE Zugang zur Hardware zu ermöglichen.
- 6.4. Aus vorübergehenden Unterbrechungen oder Beeinträchtigungen der Alpsware Business Suite und einer etwaigen Hardware (bspw TLPanel) stehen dem KUNDEN keine Ansprüche zu. Insbesondere Unterbrechungen oder Beeinträchtigungen der Alpsware Business Suite, für die ALPSWARE nicht verantwortlich ist (insbesondere höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Hackerangriffe etc), führen zu keinen Ansprüchen welcher Art auch immer des KUNDEN.



- 6.5. ALPSWARE stellt unter der auf der WEBSITE bekanntgegebenen Telefonnummer eine Support-Hotline zur Verfügung, welche der KUNDE bei Störungen oder Problemen montags bis freitags (ausgenommen an den gesetzlichen Feiertagen) in der Zeit von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr MEZ kontaktieren kann. Telefongebühren entsprechend dem Vertrag des KUNDEN mit seinem Telefondienstleister werden von ALPSWARE nicht ersetzt. Darüber hinaus fallen keine Gebühren an. Außerhalb der Telefonzeiten gibt es die Möglichkeit, die Anfragen in elektronischer Form an ALPSWARE zu übermitteln („Ticket“). Anfragen werden je nach Dringlichkeit von ALPSWARE bearbeitet. Aufgabe der eigens eingerichteten Support-Hotline ist die Beantwortung kurzer Fragen zum regulären Betrieb und die Annahme von Störungsmeldungen. Für derartige Leistungen wird kein gesondertes Entgelt verzeichnet, sofern der Arbeitsaufwand für diese Anfragen den bei gegenständlichen oder vergleichbaren Services üblichen Rahmen nicht übersteigen.
- 6.6. ALPSWARE strebt eine möglichst rasche Störungs- und Mängelbehebung an, gewährleistet aber keine konkreten Reaktions- oder Behebungszeiten bei Störungen. Bei allen begründeten Störungsmeldungen wird ALPSWARE ohne unnötigen Verzug anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände mit der Lokalisierung der Störungsursache beginnen. Sofern es sich um keine von ALPSWARE zu vertretende Störung handelt, teilt ALPSWARE dem Kunden diesen Umstand ohne unnötigen Verzug mit. Sonst wird ALPSWARE umgehend mit der Lösung der Störung beginnen. Der KUNDE wirkt bei der Feststellung von Mängeln, Problemen oder sonstigen Störungen mit. Der KUNDE hat ALPSWARE insbesondere nachprüfbare Unterlagen und/oder Informationen über die Art und das Auftreten der Abweichungen von der Leistungsbeschreibung oder über anderen Störungen zur Verfügung zu stellen und anzugeben, wie sich diese Störung äußert, auswirkt und unter welchen Umständen sie auftritt. Der KUNDE verpflichtet sich weiters, ALPSWARE die Möglichkeit eines Fernzugriffs auf seine Systeme zu gewähren. Der KUNDE hat ALPSWARE zudem nach Aufforderung eine entscheidungsbefugte Kontaktperson namhaft zu machen.
- 6.7. Der KUNDE verpflichtet sich weiters, die von ALPSWARE empfohlenen Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers unverzüglich zu übernehmen und ALPSWARE bei der Eingrenzung oder Behebung des Fehlers bestmöglich zu unterstützen.
- 6.8. Aufgrund von Fehlern in Geräten oder Programmen anderer Hersteller, die beim KUNDEN eingerichtet/installiert sind und die nicht Bestandteil der Vereinbarung sind, aufgrund derer ALPSWARE Leistungen zu erbringen hat, kann keine Leistung



von ALPSWARE beansprucht werden. Gleiches gilt für Bedienungs- und Nutzungsfehlern von NUTZERN.

## **7. Entgelt und Verrechnung**

- 7.1. Für die Nutzung der Alpsware Business Suite und einer etwaigen Hardware (bspw TLPanel) gelten die im Anbot oder bei der Registrierung angehenden Preise. Alle Preise verstehen sich in Euro netto ohne Umsatzsteuer. Die Preise gelten nur für den vorliegenden Vertrag.
- 7.2. Die Abrechnung ist abhängig von der im Anbot, bei der Registrierung oder im Nachhinein im Account vom KUNDEN gewählten Abrechnungsvariante:
  - 7.2.1. Wenn der KUNDE Produktpakete oder Nutzerpakete bestellt, erfolgt die Abrechnung monatlich im Vorhinein.
  - 7.2.2. Andernfalls erfolgt die Abrechnung grundsätzlich gesondert für jedes bestellte Produkt pro registriertem NUTZER monatlich im Nachhinein. Das Entgelt pro registriertem NUTZER wird monatlich im Nachhinein ermittelt. ALPSWARE ist jedoch berechtigt, im Vorhinein fällige Akontozahlungen zu verrechnen.
- 7.3. Die Nutzung der Hardware wird pro TLPanel monatlich im Nachhinein verrechnet.
- 7.4. Das Entgelt ist binnen 14 Tagen ab Zustellung der Rechnung ohne Skontoabzug zur Zahlung fällig. Reklamationen hinsichtlich der Rechnung müssen binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum schriftlich begründet unter Angabe des strittigen Betrags erfolgen, damit gegebenenfalls - sofern begründet - eine Berichtigung oder Gutschrift erfolgen kann. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen gemäß § 456 UGB vereinbart. Der Kunde verpflichtet sich im Falle des Zahlungsverzuges weiters, ALPSWARE die angemessenen, entstehenden Mahnspesen und anwaltliche Betreuungskosten zu ersetzen.
- 7.5. ALPSWARE ist berechtigt, Rechnungen an die vom KUNDEN bekanntgegebene E-Mailadresse zu senden. Der KUNDE verzichtet bei Übermittlung einer Rechnung per E-Mail auf die Zusendung einer solchen im postalischen Weg oder via Telefax. Diese Verzichtserklärung wird von ALPSWARE angenommen. Der KUNDE hat dafür Sorge zu tragen, dass per E-Mail an ihn ordnungsgemäß zugesandte Post von ihm empfangen werden kann.
- 7.6. Die Wertbeständigkeit des Entgelts wird vereinbart. Das Entgelt wird nach dem von der STATISTIK AUSTRIA Bundesanstalt Statistik Österreich monatlich



verlautbarten Verbraucherpreisindex 2020 auf Basis des für den Monat des Vertragsabschlusses veröffentlichten Indexwertes wertgesichert. Sofern keine Entgeltanpassung erfolgt, kann daraus kein Verzicht auf die Entgeltanpassung abgeleitet werden.

- 7.7. ALPSWARE ist darüber hinaus berechtigt, für die zu erbringenden Leistungen unter Berücksichtigung aller in Betracht kommenden Umstände (insbesondere Veränderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen, Veränderungen des Personal- und Sachaufwandes, Veränderungen auf dem Geld- oder Kapitalmarkt) oder wenn technische oder rechtliche Erfordernisse eine Adaptierung des Systems oder der Hardware erforderlich machen, die mit zusätzlichen Kosten verbunden sind, das Entgelt nach billigem Ermessen zu ändern. Dem KUNDEN steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zu, das er innerhalb eines Monats ab Zugang der Änderungsmitteilung durch eine an ALPSWARE gerichtete Erklärung in Schrift- oder Textform ausüben kann.
- 7.8. Eine Aufrechnung von Forderungen des KUNDEN mit dem Entgelt wird ausgeschlossen.

## 8. Service Level

- 8.1. Voraussetzung für Fehlerbehebung ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit des Fehlers. Dabei hat der KUNDE geeignete Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung des Fehlers erleichtern und dessen Auswirkung abwenden oder mindern. ALPSWARE gewährt je nach Dringlichkeitsstufe die folgenden Reaktionszeiten. Als Reaktionszeit gilt dabei der Zeitraum zwischen Eingang einer ordnungsgemäßen Fehlerbenachrichtigung und dem Zeitpunkt, in welchem ALPSWARE mit der Bearbeitung der Fehlerbehebung beginnt. Die Reaktionszeiten laufen nur innerhalb der regulären Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr (MEZ) sowie am 24.12. und 31.12. jeweils von 08.00 bis 12.00 Uhr (MEZ), außer an bundeseinheitlichen Feiertagen). Gibt der KUNDE eine ordnungsgemäßen Fehlerbenachrichtigung außerhalb der regulären Geschäftszeiten ab, gilt diese Rüge erst im Zeitpunkt, in welchem die Geschäftszeit erneut beginnt, als eingegangen. Ist die ordnungsgemäße Fehlerbenachrichtigung des KUNDEN lückenhaft oder missverständlich gestellt und sind aufgrund dessen Nachfragen erforderlich, so beginnt die Reaktionszeit erst, wenn ALPSWARE die vollständigen Informationen zur Bearbeitung vorliegen.
- 8.2. Keine Reaktionszeiten werden ausgelöst bei Störungen, welche (i) auf einer rechts- oder vertragswidrigen Nutzung der Produkte durch den KUNDEN beruhen oder durch eine solche verursacht werden; oder (ii) durch das Versäumnis des



KUNDEN, erforderliche Konfigurationen, Systemvoraussetzungen oder Mitwirkungspflichten einzuhalten, verursacht werden; oder (iii) aufgrund unsachgemäßer oder die Systemressourcen übersteigender Nutzung verursacht werden; oder (iv) durch Ereignisse höherer Gewalt verursacht werden; oder (v) durch Anwendungen und/oder Dienste, Hardware und/oder sonstige Software vom KUNDEN oder eines Dritten, welche sich nicht im Besitz oder außerhalb der vertretbaren Kontrolle von ALPSWARE oder ihrer Subauftragnehmer liegen, verursacht werden.

8.3. Die nachfolgende Tabelle beschreibt die Dringlichkeitsstufen und die jeweils vorgesehenen Reaktionszeiten durch ALPSWARE:

Dringlichkeitsstufe	Beschreibung der Dringlichkeit	Reaktionszeit
1	<u>Betriebsverhindernde Fehler</u> : schwere Fehler, zB Fehler, die zum Abbruch der gesamten Anwendung führen; Fehler, die dazu führen, dass zentrale Funktionen nicht verwendbar sind.	1 Stunde
2	<u>Betriebsbehindernde Fehler</u> : mittlere Fehler, zB Fehler bei nicht zentralen Funktionen, die nicht zum Abbruch führen und nicht zu den in der Fehlerkategorie 1 angeführten Fehlern gehören, aber so erheblich sind, dass eine Fehlerkorrektur im nächsten Release nicht zumutbar ist. Der Fehler kann insbesondere nicht mit organisatorischen Mitteln in vertretbarem Umfang umgangen werden.	1 Tag
3	<u>Sonstige Fehler</u> : leichte Fehler, zB Fehler, die keine bedeutsame Auswirkung auf Funktionalität und Nutzbarkeit haben bzw deren Auswirkungen mit vertretbaren organisatorischen Mitteln begrenzt werden kann.	innerhalb angemessener Frist oder mit einem Release



## **9. Sperre/Insolvenz**

- 9.1. Kommt der KUNDE seiner Zahlungsverpflichtung trotz Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen nicht nach, verletzt er wesentliche Pflichten aus diesem Vertrag oder besteht der begründete Verdacht, dass die Nutzung des Systems durch den KUNDEN rechtswidrig ist oder Rechte Dritter verletzt, ist ALPSWARE berechtigt, den Zugang des KUNDEN und der auf seinem Account erfassten NUTZER zu sperren. ALPSWARE wird den KUNDEN über die Sperre des Kontos und den Grund hierfür informieren. Die vertraglichen Verpflichtungen des KUNDEN, insbesondere zur Zahlung des Entgelts, bleiben davon unbeschadet weiterhin aufrecht. ALPSWARE behält sich das Recht vor, aus den Vertragsverletzungen des KUNDEN weitere Rechte abzuleiten, wie insbesondere den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen.
- 9.2. ALPSWARE wird dem Kunden im Fall einer Sperre die Möglichkeit geben, die im jeweiligen Produkt der Alpsware Business Suite vorhandenen Daten eigenständig zu einem angemessenen Entgelt herunterzuladen. Die Datenbereitstellung erfolgt in dem von ALPSWARE vorgegebenen Format.
- 9.3. Wird über das Vermögen des KUNDEN ein Insolvenzverfahren eröffnet oder der Insolvenzeröffnungsantrag mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen, gelten die Regelungen der §§ 23, 24 IO.

## **10. Gewährleistung / Haftung**

- 10.1. ALPSWARE gewährleistet, dass die Daten auf Servern gespeichert werden, die sich ausschließlich auf dem Gebiet der Republik Österreich befinden.
- 10.2. Darüber hinaus wird jegliche Gewährleistung ausgeschlossen. ALPSWARE übernimmt insbesondere keine Gewähr für Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Übereinstimmung mit sämtlichen Rechtsquellen insbesondere der in den Produkten vorgeschlagenen Zeiterfassungs- oder Fahrtenbuchsystemen. Insbesondere ist ALPSWARE nicht verpflichtet, die erfassten und verwalteten Arbeitszeiten des KUNDEN auf dessen rechtliche Richtigkeit hin zu überprüfen und den Kunden auf allfällige Überschreitungen der Arbeitszeit oder andere Umstände, die rechtlich allenfalls unzulässig sein könnten, hinzuweisen. Ein Regress für allfällige, vom KUNDEN zu zahlende Geldstrafen wird daher ausgeschlossen.



- 10.3. Der KUNDE verpflichtet sich, von ihm festgestellte Mängel oder Störungen ALPSWARE unverzüglich schriftlich anzuzeigen und zu begründen. Eine Ersatzvornahme des Kunden ist in allen Fällen unzulässig.
- 10.4. ALPSWARE haftet nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, die Beweislastumkehr des § 1298 Abs 2 ABGB wird ausdrücklich ausgeschlossen. ALPSWARE haftet ausdrücklich nicht für leicht fahrlässig verursachte Schäden, hievon ausgenommen sind Personenschäden. Dieser Haftungsausschluss umfasst insbesondere auch die Haftung für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden, Schäden aus Ansprüchen Dritter, erwartete, aber nicht eingetretene Ersparnisse, Schäden aus Software-Programmfehlern, Hackerangriffen, Schäden wegen Nichteinhaltung der technischen Voraussetzungen durch den Kunden, Datenverlust oder -beschädigung oder Schäden im Zusammenhang mit Betriebsunterbrechungen des Kunden.
- 10.5. Schadenersatzansprüche des KUNDE sind darüber hinaus der Höhe nach begrenzt mit dem Eurobetrag, den der KUNDE für die Nutzung des Systems für das vorangehende Jahr bezahlt hat. Wenn noch kein Abrechnungsjahr vorliegt, ist die Haftung mit jenem Betrag begrenzt, der auf Basis der registrierten NUTZER und der bestellten PRODUKTE in einem Jahr zu bezahlen wäre.
- 10.6. Für Schadenersatzansprüche wird eine Verjährungsfrist von sechs Monaten vereinbart. Die Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, an dem der KUNDE Kenntnis vom Schaden hatte oder hätte haben müssen.
- 10.7. Im Falle einer Forderung von Dritten gegenüber dem jeweiligen KUNDEN, der einen allfälligen Regressanspruch gegen ALPSWARE bewirken könnte, ist der KUNDE verpflichtet, unter Vorlage aller Unterlagen sofort, jedenfalls innerhalb von zwei Wochen ab Kenntnis des Regressanspruches, bei sonstigem Verlust seiner Regressansprüche ALPSWARE nachweislich schriftlich zu benachrichtigen.
- 10.8. ALPSWARE ist nicht Eigentümerin der Daten des KUNDEN, die dieser in der Alpsware Business Suite verarbeitet. Nur der KUNDE haftet für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Rechtmäßigkeit und die Nicht-Verletzung von geistigen Eigentums- oder sonstigen Schutzrechten in Zusammenhang mit diesen Daten. ALPSWARE haftet nicht für die durch den KUNDEN verarbeiteten Daten, insbesondere nicht für Verletzungen von geistigen Eigentums- oder sonstigen Schutzrechten durch den KUNDEN, für vom KUNDEN vorgenommene Löschungen oder Korrekturen oder für vom Kunden unterlassene Speicherungen von Daten des KUNDEN.

## **11. Vertragsdauer und Kündigung**

- 11.1. Der Vertrag zwischen dem KUNDEN und ALPSWARE wird befristet auf ein Jahr abgeschlossen. Der Vertrag verlängert sich automatisch, wenn keiner der Vertragsteile zumindest ein Monat vor dem Endtermin schriftlich bekannt gibt, kein Interesse an einer Verlängerung zu haben.
- 11.2. ALPSWARE und der KUNDE sind berechtigt, den Vertrag bei Vorliegen wichtiger Gründe mit sofortiger Wirkung zu beenden (außerordentliche Kündigung). In diesem Fall kommt es zu einer aliquoten Verrechnung des Entgelts vom jeweiligen Monatsersten bis zur rechtswirksamen Beendigung. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung liegt insbesondere vor, wenn (i) der andere Vertragspartner schwerwiegend gegen seine Verpflichtungen verstößt, (ii) mit Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen, insbesondere der Zahlungsverpflichtung, trotz Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen in Verzug ist, (iii) ein sonstiger Umstand vorliegt, der dem jeweiligen Vertragspartner eine Aufrechterhaltung der Vertragsbeziehung unmöglich oder unzumutbar macht oder (iv) wenn ALPSWARE aus welchem Grund auch immer den Betrieb der Alpsware Business Suite oder der zur Verfügung gestellten Hardware (bspw TLPanel) einstellt.
- 11.3. Nach Beendigung der Vertragsbeziehung kann der KUNDE die in der Alpsware Business Suite gespeicherten Daten in einem maschinenlesbaren Format downloaden. ALPSWARE ist berechtigt, hierfür ein gesondertes, angemessenes Entgelt zu verlangen.
- 11.4. Sämtliche Daten des KUNDEN werden nach 48 Tagen nach Beendigung des Vertrages gelöscht.
- 11.5. Mit Beendigung der Vertragsbeziehung ist der KUNDE verpflichtet, eine etwaige zur Verfügung gestellte Hardware (bspw TLPanel) unverzüglich zurückzugeben. Gefahr und Zufall hinsichtlich dieser Hardware gehen erst mit ihrer Übergabe an ALPSWARE auf diese über. Die Rückpflicht von ALPSWARE gem § 982 ABGB wird einvernehmlich auf ein Jahr verlängert.

## **12. Urheberrecht und Nutzung:**

- 12.1. Alle Urheberrechte an der Alpsware Business Suite stehen der ALPSWARE oder - sofern vorhanden - dessen Lizenzgeber zu. Der KUNDE erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur in dem im Vertrag spezifizierten Ausmaß zu verwenden.



Jede Verletzung der Urheberrechte der ALPSWARE zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.

- 12.2. Dem KUNDEN ist die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecken insoweit gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritten enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mitübertragen werden.

**13. Datenschutz, Geheimhaltung:**

- 13.1. ALPSWARE beachtet beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), des Datenschutzgesetzes (DSG) und des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und trifft die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich der ALPSWARE erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen. Die ALPSWARE verarbeitet personenbezogene Daten des KUNDEN 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 ALPSWARE als Auftragsverarbeiter und dem KUNDEN als Verantwortlichen, bilden die jeweils aktuell gültigen und auf der WEBSITE abrufbaren „Datenschutzerklärung“ der ALPSWARE einen integralen, mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen mitgeltenden Bestandteil aller im Zuge der Leistungserbringung durch die ALPSWARE vom KUNDEN genutzten Produkte und Dienstleistungen bzw. bestehenden und zukünftigen Verträge zwischen der ALPSWARE und dem KUNDEN und somit ein verbindliches, schriftliches Rechtsinstrument entsprechend Artikel 28 (2) und (9) DSGVO.
- 13.3. 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 oder überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.



#### 14. Höhere Gewalt:

Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie etwa Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitliche Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung und/oder Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen und/oder Datenleitungen, Pandemien und Epidemien, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstige Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

#### 15. Allgemeines:

15.1. ALPSWARE ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung ihrer Verpflichtungen zu beauftragen.

15.2. Ohne Zustimmung der ALPSWARE ist der Kunde nicht berechtigt, Rechte aus diesen AGB oder anderen mit ALPSWARE abgeschlossenen Vereinbarungen an Dritte abzutreten.

#### 16. Rechtswahl/Gerichtsstand

16.1. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Verweisungsnormen, als vereinbart. Für Streitigkeiten ist das am Sitz der ALPSWARE sachlich zuständige Gericht ausschließlich zuständig.

16.2. Für sämtliche Rechtsstreitigkeiten aus Verträgen, denen diese allgemeinen Bestimmungen zugrunde liegen, wird die internationale Zuständigkeit österreichischer Gerichte vereinbart.

16.3. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam und/oder unvollständig sein oder werden, so tritt an ihre Stelle eine solche Bestimmung, die der unwirksamen oder unvollständigen wirtschaftlich am nächsten kommt. Die Unwirksamkeit oder Unvollständigkeit einer Bestimmung lässt die Gültigkeit der anderen Bestimmungen unberührt.

