

36665/G/GG

I. Allgemeine Geschäftsbedingungen der ALPSWARE GMBH

1 Geltungsbereich der AGB:

1.1 Diese AGB gelten für alle Verträge sowie sonstigen Rechtsgeschäften, die im Rahmen ihres Unternehmens zwischen der Alpsware GmbH [im Folgenden „ALPSWARE“] und deren Vertragspartner [im Folgenden „KUNDE“] abgeschlossen werden. Maßgeblich ist jeweils die im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Fassung der AGB.

1.2 Diese AGB gelten für sämtliche abgeschlossenen Rechtsgeschäfte, die der KUNDE mit ALPSWARE abschließt, mögen diese die Lieferung/Lizensierung einer Software, die Erbringung von Website-Dienstleistungen oder die Wartung von Softwares betreffen.

Gegenstand eines Auftrags kann sein:

- Entwicklung einer individuellen Software
- Entwicklung von Applikationen (Apps)
- Erstellung und Umbau von Websites/Plattformen
- Erstellung eines Webshops
- Wartung von Websites/Plattformen, Webshops undgl
- Webhosting & Mail /DNS Providing
- Unterstützung bei Anschaffung und Verwendung notwendiger Infrastruktur
- Wartung von IT-Infrastruktur
- Consulting im IT- und Softwarebereich

1.3 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des jeweiligen Vertragspartners wird hierdurch ausdrücklich widersprochen, sodass diese, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsinhalt werden, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

1.4 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Mündliche Nebenabsprachen sind nur wirksam, wenn sie von der ALPSWARE schriftlich bestätigt wurden.

2 Vertragsabschluss:

2.1 Sämtliche Angebote von ALPSWARE sind freibleibend und widerruflich, sofern im Einzelnen nicht anders im Angebot vermerkt ist.

1/16



- 2.2 Im Rahmen eines für beide Seiten unverbindlichen Erstgesprächs legen ALPSWARE und der KUNDE die Rahmenbedingungen des Vertragsgegenstandes fest. Dies geschieht entweder durch Übergabe eines Pflichtenhefts des KUNDEN oder durch gemeinsame Erarbeitung eines solchen. Das Pflichtenheft ist die inhaltliche Grundlage für den gesamten Vertrag. ALPSWARE erstellt auf Grundlage dieses Pflichtenhefts ein Anbot. Die Erstellung des Pflichtenheftes ist kostenpflichtig.
- 2.3 Der Vertrag zwischen der ALPSWARE und dem KUNDEN kommt zustande, sobald der KUNDE das von ALPSWARE übermittelte Anbot firmenmäßig unterzeichnet an ALPSWARE zurücksendet und ALPSWARE den Empfang dieses unterzeichneten Anbots bestätigt hat. Alle Aufträge und Vereinbarungen verpflichten nur in dem in der Auftragsbestätigung angegebenen Umfang.
- 2.4 Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages gemäß der Leistungsbeschreibung im Pflichtenheft tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist ALPSWARE verpflichtet, dies dem KUNDEN sofort anzuzeigen. Ändert der KUNDE die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend bzw schafft dieser nicht die Voraussetzung, durch die eine Ausführung möglich wird, kann ALPSWARE die Ausführung ablehnen. Ist die Unmöglichkeit der Ausführung die Folge eines Versäumnisses des KUNDEN oder einer nachträglichen Änderung der Leistungsbeschreibung durch den KUNDEN, ist ALPSWARE berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit der ALPSWARE angefallenen Kosten und Spesen sowie allfällige Abbaukosten sind vom KUNDEN zu ersetzen.
- 2.5 Wurde ALPSWARE mit der Erstellung eines Individualprogrammes beauftragt, so bildet die Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen die schriftliche Leistungsbeschreibung, die ALPSWARE gegen Kostenberechnung aufgrund der ihr zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen (siehe zu den diesbezüglichen Pflichten des KUNDEN Punkt 3.) ausarbeitet oder die der KUNDE zur Verfügung stellt. Diese Leistungsbeschreibung ist vom KUNDEN auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und mit seinem Zustimmungsvermerk zu versehen. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten Termin- und Preisvereinbarungen führen.

3 Mitwirkungs- und Beistellungspflicht des KUNDEN:

- 3.1 Der KUNDE verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch ALPSWARE erforderlich sind. Er verpflichtet sich insbesondere
- a. alles Notwendige zu tun und ALPSWARE sämtliche notwendigen Informationen mitzuteilen, damit ALPSWARE ihre Leistungen erbringen kann, und ALPSWARE in diesem Zusammenhang vollumfänglich zu unterstützen;

- b. Inhalte, wie Texte, Bilder/Fotos und Grafiken, der ALPSWARE rechtzeitig bereitzustellen. Sollte der KUNDE dieser Pflicht nicht nachkommen, ist ALPSWARE berechtigt, branchentypische Texte und Bilder zu integrieren.
 - c. ALPSWARE oder einem von ihr beauftragten Dritten Zugang zur Hardware bzw (sofern erforderlich) zu den Räumlichkeiten zu ermöglichen oder die Voraussetzungen dafür herzustellen;
 - d. die zur Fernwartung der von ALPSWARE zur Verfügung gestellten Software notwendigen Bedingungen zu schaffen;
 - e. ALPSWARE unverzüglich über Änderungen in der Einsatzumgebung zu unterrichten;
 - f. allenfalls notwendiges Equipment beizuschaffen;
 - g. auf eigene Kosten die notwendigen Unfallverhütungsmaßnahmen zu treffen;
 - h. für den Fall, dass Vorbereitungsarbeiten notwendig sind: notwendige Vorbereitungsarbeiten fachgerecht auf eigene Kosten und auf eigene Verantwortung durchführen zu lassen. Der KUNDE hat ALPSWARE damit zusammenhängende Unterlagen rechtzeitig vor Aufnahme der Arbeiten durch ALPSWARE zur Verfügung zu stellen. Diese Unterlagen verbleiben im Eigentum des KUNDEN und dürfen von ALPSWARE und/oder deren Subunternehmern nur für die Zwecke der Erledigung des Auftrags verwendet werden.
- 3.2 Sollte der KUNDE seinen Verpflichtungen nicht nachkommen, steht es ALPSWARE frei, die Leistungserbringung abzulehnen und nach Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten. Der KUNDE haftet ALPSWARE in diesem Fall für sämtliche Schäden, insbesondere für Stehzeiten udgl, die ALPSWARE aufgrund der Nichteinhaltung dieser Verpflichtungen entstehen.
- 3.3 Der KUNDE ist dafür verantwortlich, dass für an ALPSWARE übergebene Inhalte allenfalls notwendige urheberrechtliche Zustimmungen vorliegen und die Inhalte auch nicht gegen wettbewerbsrechtliche und/oder strafrechtliche Bestimmungen verstoßen. Der KUNDE hat ferner dafür die Verantwortung zu tragen, dass die insbesondere auf einer Website notwendigen Informationen (insbesondere Impressum, Cookies udgl) angegeben werden. ALPSWARE wird auf ausdrücklichen Wunsch des KUNDEN die entsprechenden Informationen zur Verfügung stellen. Eine Überwachung oder Prüfung durch ALPSWARE findet nicht statt. ALPSWARE behält sich das Recht vor, von KUNDEN bereitgestellte Inhalte abzulehnen, zu löschen oder zu sperren. Der KUNDE hält ALPSWARE von allfällig geltend gemachten Ansprüchen Dritter in diesem Zusammenhang schad- und klaglos.
- 3.4 Der KUNDE verpflichtet sich, ALPSWARE allfällige Änderungen seiner Daten (Name, Adresse, E-Mailadresse udgl) unverzüglich bekanntzugeben. ALPSWARE ist berechtigt, die Zustellung an die zuletzt bekannte Adresse vorzunehmen und gilt auch jede Übermittlung an diese Adresse als dem KUNDEN zugegangen, solange ALPSWARE die Änderung der Daten nicht nachweislich zugegangen ist.

- 3.5 Nimmt der KUNDE Wartungsdienstleistungen der ALPSWARE in Anspruch, so ist er zudem verpflichtet sicherzustellen, dass die Wartung und die Bearbeitung eines Softwareprogramms, das nicht von ALPSWARE stammt, von ALPSWARE durchgeführt werden darf. Der KUNDE verpflichtet sich, die Zustimmungserklärung des Dritten einzuholen und ALPSWARE jederzeit auf Verlangen vorzulegen. Sollte ein Dritter gegen ALPSWARE rechtliche Schritte einleiten, verpflichtet sich der KUNDE, ALPSWARE diesbezüglich schad- und klaglos zu halten.

4 Entgelt

- 4.1 Alle Preise verstehen sich in Euro netto zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer. Die Preise gelten nur für den jeweiligen Vertrag.
- 4.2 Die Kosten von Datenträgern sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 4.3 Die Abrechnung ist abhängig von der mit dem Kunden vereinbarten Leistung.
- 4.3.1 Wenn nicht explizit etwas anderes vereinbart wurde, werden Leistungen nach Zeit und Aufwand verrechnet (Regieabrechnung). Dabei gilt Nachstehendes:
- Bei Tätigkeiten der ALPSWARE-Mitarbeiter beim KUNDEN werden vom Mitarbeiter Stundenaufzeichnungen geführt. Diese Stundenaufzeichnungen sind vom KUNDEN zu bestätigen. Die Arbeitszeit beginnt mit dem Eintreffen beim KUNDEN und endet mit Verlassen des Betriebs des KUNDEN. Diese Aufzeichnungen stellen die Grundlage der Abrechnung dar. Verweigert der KUNDE die Bestätigung der Aufzeichnung, gelten die Aufzeichnungen des Mitarbeiters als Abrechnungsgrundlage.
 - Werden Leistungen mittels Fernzugriff erbracht, zeichnet ALPSWARE die Arbeitszeiten auf. Eine Bestätigung der Arbeitszeit durch den KUNDEN ist nicht notwendig.
 - Kosten der Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder der ALPSWARE-Mitarbeiter sind nicht in den vereinbarten Preisen enthalten und werden vom KUNDEN gesondert gezahlt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.
- 4.3.2 Sofern ein Pauschalpreis vereinbart wird, sind mit diesem Pauschalpreis sämtliche schriftlich vereinbarten, von ALPSWARE zu erbringenden Leistungen abgedeckt. Die Pauschalpreisvereinbarung setzt einen ungehinderten Arbeitsablauf voraus und besteht lediglich für den Fall, dass der KUNDE notwendige Vorleistungen rechtzeitig abschließt und die ihn treffenden Mitwirkungspflichten rechtzeitig erbringt. Mehraufwendungen, die ALPSWARE durch nicht von ihr zu vertretende Umstände - wie nachträgliche Änderungen des Inhalts oder Umfangs der Leistungen, durch Wartezeiten udgl - entstehen, trägt der KUNDE.
- 4.4 ALPSWARE ist berechtigt, im Vorhinein fällige Akontozahlungen zu verrechnen.

- 4.5 Sofern nicht anders vereinbart, hat ALPSWARE die vereinbarte Leistung erst nach Bezahlung der Rechnung zu erbringen. Im Fall des Zahlungsverzuges sind Liefertermine von ALPSWARE nicht mehr verbindlich.
- 4.6 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.
- 4.7 Das Entgelt ist mit Zustellung der Rechnung fällig und ab Fälligkeit binnen 14 Tagen zu bezahlen. Skontoabzüge sind unzulässig. 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.
- 4.8 Eine Aufrechnung von Forderungen des KUNDEN mit dem Entgelt der ALPSWARE wird explizit ausgeschlossen.
- 4.9 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.
- 4.10 Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen gemäß § 456 UGB vereinbart. Der KUNDE verpflichtet sich für den Fall des Zahlungsverzugs, ALPSWARE die entstehenden Mahnspesen sowie die anwaltlichen Kosten zu ersetzen.
- 4.11 Weiters hat ALPSWARE bei Zahlungsverzug zu den bereits gesetzlich zustehenden Rechten nachstehende Berechtigungen:
- die Erfüllung der eigenen Verpflichtungen aus sämtlichen Vertragsbeziehungen bis zur Bewirkung dieser Zahlung oder sonstigen Leistung aufzuschieben und eine angemessene Verlängerung der Leistungsfrist in Anspruch nehmen,
 - sämtliche offene Forderungen aus diesem oder anderen Rechtsgeschäften fällig zu stellen und für diese Beträge ab der jeweiligen Fälligkeit Verzugszinsen zu fordern,
 - unter Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen nur den vom Zahlungsverzug betroffenen oder alle zwischen den Vertragsparteien bestehende Verträge mit sofortiger Wirkung auflösen und/oder
 - Leistungen gegenüber dem Vertragspartner nur mehr gegen Vorkasse zu erfüllen.
- 4.12 Der KUNDE ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemänglung zurückzuhalten.

- 4.13 Der KUNDE ist berechtigt, im Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit aus alleinigem Verschulden oder rechtswidrigem Handeln der ALPSWARE mittels eingeschriebenen Briefs vom betroffenen Auftrag zurückzutreten, sofern auch innerhalb der angemessenen Nachfrist die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird und den KUNDEN daran kein Verschulden trifft.

5 Erfüllungsort:

Als Erfüllungsort gilt der Sitz des Unternehmens der ALPSWARE, somit die Lakeside B01, 9020 Klagenfurt am Wörthersee.

6 Liefertermin:

- 6.1 Ist kein Liefertermin vereinbart, wird dieser von der ALPSWARE dem KUNDEN rechtzeitig bekannt gegeben.
- 6.2 ALPSWARE ist bemüht, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten. Die angestrebten Liefertermine können aber nur dann eingehalten werden, wenn der KUNDE seiner Mitwirkungspflicht iSd Punktes 3 nachgekommen ist, insbesondere ALPSWARE alle notwendigen Unterlagen und Informationen zur Erstellung der Software zur Verfügung stellt.
- 6.3 Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw zur Verfügung gestellte Unterlagen entstehen, sind von ALPSWARE nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug der ALPSWARE führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der KUNDE.
- 6.4 Umfasst ein Auftrag mehrere Einheiten/Programme, ist ALPSWARE berechtigt, Teillieferungen durchzuführen und dementsprechende Teilrechnungen zu legen.

7 Haftung

- 7.1 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.
- 7.2 Schadenersatzansprüche des KUNDE sind darüber hinaus der Höhe nach begrenzt mit dem Eurobetrag, den der KUNDE für die Leistungen von ALPSWARE im

vorangehenden Jahr bezahlt hat bzw sofern noch kein Abrechnungsjahr vorliegt auf Basis der bereits abgeschlossenen Verträge gezahlt hätte.

- 7.3 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.
- 7.4 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.

8 Gewährleistung

- 8.1 Aus Angaben in Katalogen, Prospekten, Werbeschriften und schriftlichen oder mündlichen Äußerungen, die nicht Bestandteil des Vertrages sind, können weder Gewährleistungsansprüche abgeleitet noch Haftungen begründet werden.
- 8.2 Voraussetzung für die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen ist eine unverzügliche schriftliche Mängelrüge, in der der KUNDE nach bestem Wissen die Abweichung von der Spezifikation, die Bedienschritte, die zum Mangel geführt haben und/oder die Fehlermeldung konkret und unter Verwendung von Lichtbildern nachzuweisen hat.
- 8.3 Voraussetzung der Mängelbeseitigung ist, dass
- es sich um einen funktionsstörenden Fehler handelt;
 - dieser reproduzierbar ist;
 - der KUNDE sämtliche zur Verfügung gestellten Updates eingespielt hat und sich die Software/Website daher stets am aktuellen Stand befindet;
 - ALPSWARE vom KUNDEN alle für die Fehlerbeseitigung notwendigen Unterlagen, Zugänge und Informationen erhält und
 - ALPSWARE Zugang zu Hardware und Software ermöglicht wird (dies werktags in der Zeit von 08:00 bis 18:00 Uhr MEZ).
- 8.4 Mängelrügen sind innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung/Programmabnahme gültig, sofern sie schriftlich dokumentiert erfolgen. Liegt ein Gewährleistungsfall vor, hat Verbesserung jedenfalls Vorgang vor Preisminderung oder Wandlung. Ist die Mängelrüge gerechtfertigt, werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der KUNDE ALPSWARE alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglichen und Informationen zur Verfügung stellen muss. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gemäß § 924 ABGB wird ausgeschlossen.
- 8.5 Für Software, an der der KUNDE oder ein Dritter ohne vorherige schriftliche Zustimmung der ALPSWARE Änderungen vorgenommen hat, besteht keine Gewährleistung, auch wenn der Mangel in einem nicht geänderten Teil auftritt.

- 8.6 ALPSWARE übernimmt keine Haftung dafür, dass die von ihr erbrachten Leistungen für die Zwecke der KUNDEN geeignet sind. Insbesondere wird keine Gewähr dafür übernommen, dass die Website auf Suchportalen auffindbar ist. Die Auffindbarkeit sowie ein ISP der Website und der hierüber beworbenen Waren und Dienstleistungen sind nicht vom Vertragsgegenstand umfasst.
- 8.7 Die Weiterentwicklung der für den KUNDEN bereitgestellten Website/Software ist nicht vom Vertragsgegenstand erfasst und kann daher nicht gewährleistet werden. Der KUNDE hat für eine technische Weiterentwicklung einschließlich der technischen Absicherung vor Angriffen selbst Sorge zu tragen. Soweit keine Wartungsleistungen vereinbart werden, wird die Aktualisierungsverpflichtung gemäß § 7 VGG ausgeschlossen.
- 8.8 Im Fall der Einbindung von Open-Source-Software trägt die ALPSWARE keine Gewähr dafür, dass diese Software auf Dauer kostenfrei zu nutzen ist. Werden derartige Lizenzgebühren fällig, hat der KUNDE diese selbst zu bezahlen und kann sich nicht bei ALPSWARE regressieren.
- 8.9 ALPSWARE übernimmt insbesondere keine Gewähr dafür,
- (i) dass die Software/Website dauerhaft ohne Unterbrechung, Verzögerung oder Störung für den KUNDEN zugänglich ist,
 - (ii) dass die Verbindung stets hergestellt werden kann und
 - (iii) dass die Daten des KUNDEN unter allen Umständen gespeichert bleiben. Ebenso übernimmt ALPSWARE keine Haftung für das Zusammenarbeiten der vertragsgegenständlichen Software mit anderen, beim KUNDEN im Einsatz befindlichen oder geplanten Softwareprogrammen.
- 8.10 Für jegliche Gewährleistung wird eine Verjährungsfrist von sechs Monaten vereinbart.

9 Datenschutz, Geheimhaltung:

- 9.1 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. 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.
- 9.2 Im Falle einer Auftragsverarbeitung gemäß DSGVO durch ALPSWARE als Auftragsverarbeiter und dem KUNDEN als Verantwortlichen bilden die jeweils aktuell gültigen und auf der Alpsware-Unternehmenshomepage publizierten „Datenschutzerklärung“ und „Auftragsverarbeitungsvereinbarung“ der ALPSWARE

einen integralen, mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen mitgeltenden Bestandteil aller im Zuge der Leistungserbringung durch ALPSWARE vom KUNDEN genutzten Produkte und Dienstleistungen bzw bestehenden und zukünftigen Verträge zwischen ALPSWARE und dem KUNDEN und somit ein verbindliches, schriftliches Rechtsinstrument entsprechend Artikel 28 (2) und (9) DSGVO. Damit ist eine DSGVO-konforme Zusammenarbeit bei der Auftragsverarbeitung für beide Vertragspartner sichergestellt.

- 9.3 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.
- 9.4 Die mit ALPSWARE verbundenen Subauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

10 Urheberrecht und Nutzung:

- 10.1 Sofern im Angebot nicht ausdrücklich die Einräumung von Immaterialgüterrechten an der Leistung (Programme, Dokumentationen udgl) von ALPSWARE an den KUNDEN vereinbart wird, stehen alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen 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 für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden.
- Durch den mit ALPSWARE abgeschlossenen Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch den KUNDEN ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. Durch die Mitwirkung des KUNDEN bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung erworben. Jede Verletzung der Urheberrechte der ALPSWARE zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.
- 10.2 Dem KUNDEN ist die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecken nur unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritten enthalten ist und dass

sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diesen Kopien unverändert mitübertragen werden.

- 10.3 Ist für die Herstellung der Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich, hat der KUNDE ALPSWARE damit gegen Kostenvergütung zu beauftragen. Kommt ALPSWARE dieser Forderung nicht nach und erfolgt eine Dekompilierung im Sinne des § 40e Urheberrechtsgesetzes, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Missbrauch hat Schadenersatz zur Folge.

11 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.

12 Aktualisierungspflicht der (Kontakt) Daten:

Der KUNDE ist verpflichtet, die an ALPSWARE bekanntgebenden Kontaktdaten aktuell zu halten und Änderungen unverzüglich unterschriftlich mitzuteilen. Gibt der KUNDE Änderungen der Anschrift oder des Namens nicht bekannt, gelten schriftliche Erklärungen der ALPSWARE als zugegangen, wenn sie an die letzte bekannt gegebene Anschrift gesendet wurden.

13 Änderungen

Über Änderungen der AGB wird ALPSWARE auf ihrer Website oder in anderer Form, insbesondere durch Aussendung von E-Mails, die KUNDEN informieren. Der KUNDE hat die Möglichkeit, binnen 14 Tagen nach Zugang der Information der Änderung schriftlich zu widersprechen, sofern es eine für ihn nachträgliche nachteilige Änderung darstellt. Diesfalls gilt das Vertragsverhältnis als mit sofortiger Wirkung gekündigt. Erfolgt kein Widerspruch innerhalb der angegebenen Frist, gelten die Änderungen als angenommen.

14 Rechtswahl und Gerichtsstand:

- 14.1 Es ist österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen und der Bestimmungen des UN-Kaufrechts anwendbar.
- 14.2 Für sämtliche Rechtsstreitigkeiten aus Verträgen, denen diese allgemeinen Bestimmungen zugrunde liegen, wird die internationale Zuständigkeit österreichischer Gerichte vereinbart.
- 14.3 Zur Entscheidung über sämtliche Rechtsstreitigkeiten aus Verträgen, denen diese allgemeinen Bestimmungen zugrunde liegen, mit Ausnahme solcher über Verbrauchergeschäfte, ist das für Klagenfurt sachlich zuständige Gericht ausschließlich örtlich zuständig.

15 Salvatorische Klausel:

Für den Fall, dass eine Bestimmung dieses Vertrags unwirksam und/oder unvollständig sein sollte oder wird, tritt an die Stelle der unwirksamen Bestimmung eine solche Bestimmung, die der unwirksamen oder unvollständigen Bestimmung wirtschaftlich am nächsten kommt. Die anderen Bestimmungen bleiben gültig.

II. Sonderbestimmungen für die Erstellung von Software/Apps/Websites:

Zusätzlich zu den allgemeinen AGB kommen bei Erstellung von Softwares/Websites nachstehende Sonderbestimmungen zur Anwendung. Im Fall von Widersprüchen gilt die jeweilige Bestimmung dieser Sonderbestimmungen.

1 Vertragsgegenstand

- 1.1 ALPSWARE erbringt für den KUNDEN die einzelvertraglich festgelegte und definierte Leistung.
- 1.2 Unter Software verstehen die Parteien die von ALPSWARE standardmäßig vertriebenen oder individuell für den KUNDEN entwickelten oder adaptierten Computerprogramme im Sinne des § 40a des österreichischen Urheberrechtsgesetzes zur Nutzung auf, zum Betrieb oder zur Steuerung von elektrotechnischen und/oder elektronischen Einrichtungen und Systemen.
- 1.3 ALPSWARE ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung ihrer Verpflichtung zu beauftragen.
- 1.4 Ohne Zustimmung der ALPSWARE ist der KUNDE nicht berechtigt, Rechte aus diesen AGB oder anderen mit ALPSWARE abgeschlossenen Vereinbarungen an Dritte abzutreten.

2 Pflichten des KUNDEN

Bei Beauftragung mit der Erstellung einer Website wird der KUNDE von ALPSWARE über die Fertigstellung informiert und in diesem Zusammenhang aufgefordert, Änderungswünsche innerhalb einer von ALPSWARE festgesetzten Frist schriftlich bekannt zu geben. Werden keine Änderungswünsche bekannt gegeben, ist ALPSWARE berechtigt, die Website auf der beauftragten Domain und/oder Subdomain online zu stellen. Die Gefahr geht mit dem Tag der Onlinestellung auf den KUNDEN über.

3 Leistungen der ALPSWARE bei Erstellung einer Software

- 3.1 Der KUNDE erhält das nicht übertragbare und nicht ausschließliche Recht, die Software unter Einhaltung der vertraglichen Spezifikationen zu nutzen.
 - a. Bei mitgelieferter Hardware ist das Recht des KUNDEN auf die Nutzung der Software auf dieser Hardware beschränkt.
 - b. Bei selbstständiger Software ist die Nutzung ausschließlich auf der im Vertrag nach Type, Anzahl und Aufstellungsort definierten Hardware zulässig. Eine

- Nutzung auf einer anderen als im Vertrag definierten Hardware und auf mehreren Plätzen bedarf einer zusätzlichen schriftlichen Vereinbarung.
- 3.2 Sämtliche anderen Rechte an der Software sind ausschließlich der ALPSWARE vorbehalten. Ohne schriftliches Einverständnis der ALPSWARE darf die Software weder vervielfältigt, geändert, Dritten zur Verfügung gestellt oder auf einer anderen als der im Vertrag definierten Hardware genutzt werden.
- 3.3 ALPSWARE liefert die Software in maschinenlesbarer Form, entweder durch Übergabe eines physischen Datenträgers oder durch Zurverfügungstellung in elektronischer Form (etwa in Form eines Downloadlinks). Bei mehreren Versionen der Software ist jedenfalls die zum Zeitpunkt der Auslieferung aktuelle Version dem KUNDEN zur Verfügung zu stellen. Ein allfälliger Versand erfolgt auf Kosten und auf Gefahr des KUNDEN.
- 3.4 Ist eine Abnahme der Software vereinbart, so steht dem KUNDEN die Software während einer zeitlich festgelegten Testperiode zur unentgeltlichen Nutzung zur Verfügung. Die Testperiode beginnt mit der Lieferung der Software/dem Zurverfügungstellen in elektronischer Form und dauert 1 Woche. Nach Ablauf der Testperiode gilt die Software als abgenommen, wenn
- der KUNDE die Leistungserfüllung durch ALPSWARE bestätigt;
 - der KUNDE innerhalb der Testperiode keine wesentlichen Mängel rügt oder
 - der KUNDE die Software nach Ablauf der Testperiode benützt. Es genügt der einmalige Gebrauch nach Ablauf der Testperiode.
- 3.5 Ist keine Abnahme vereinbart, gelten die Regelungen der Gewährleistung/Haftung ab dem Zeitpunkt der Lieferung an den KUNDEN. Die Gefahr geht in jedem Fall mit der Lieferung auf den KUNDEN über.

4 Dauer des Nutzungsrechts

- 4.1 Die Dauer des Nutzungsrechts richtet sich nach der einzelvertraglich getroffenen Vereinbarung und endet daher automatisch mit Ablauf der vereinbarten Nutzungszeit oder ist auf die Nutzungsdauer der im Vertrag allenfalls definierten Hardware beschränkt.
- 4.2 Bei Beendigung des Nutzungsrechts ist der KUNDEN verpflichtet, die gesamte Software einschließlich überlassener Unterlagen an ALPSWARE zurückzugeben oder nachweislich zu vernichten. Die Auswahl obliegt ALPSWARE.

II. Sonderbestimmungen für Wartungsverträge:

Zusätzlich zu den allgemeinen AGB kommen bei Wartungsverträgen nachstehende Sonderbestimmungen zur Anwendung. Im Fall von Widersprüchen gilt die jeweilige Bestimmung dieser Sonderbestimmungen.

1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Wartung bedeutet die Sicherstellung durch ALPSWARE, dass die von ihnen zur Verfügung gestellte Software oder die im Anbot angeführte Software von Drittanbietern in der lizenzierten Version vereinbarungsgemäß funktioniert. Dazu zählen vor allem das Einspielen von Fixes, Patches und Software-Updates.
- 1.2 ALPSWARE ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung ihrer Verpflichtung zu beauftragen.
- 1.3 KUNDEN sind nicht berechtigt, ohne Zustimmung der ALPSWARE Rechte aus diesen AGB oder anderen Vereinbarungen mit der ALPSWARE an Dritte abzutreten.

2 Service Level

- 2.1 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 die diese Rüge erst im Zeitpunkt, in welchem die Geschäftszeit erneut beginnt, als eingegangen. Ist die ordnungsgemäßen Fehlerbenachrichtigung des KUNDEN lückenhaft oder missverständlich gestellt und sind aufgrund dessen Nachfragen erforderlich, so beginnt die Reaktionszeit erst, wenn der ALPSWARE die vollständigen Informationen zur Bearbeitung vorliegen.
- 2.2 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.

- 2.3 Bei Software von Drittanbietern besteht eine Behebungsverpflichtung nur, wenn die entsprechende Fehlerbehebung durch Patch oder sonstiges Softwareupdate vom Drittanbieter verfügbar ist.
- 2.4 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

3 Vertragsdauer und Kündigung

- 3.1 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.
- 3.2 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 die Unterstützung des jeweiligen Produktes einstellt.
- 3.3 Nach Beendigung der Vertragsbeziehung kann der KUNDE die allenfalls von ALPSWARE gespeicherten Daten in einem maschinenlesbaren Format downloaden. Diese Daten können auch auf einem Datenträger zur Verfügung gestellt werden. ALPSWARE ist berechtigt, hierfür ein gesondertes, angemessenes Entgelt zu verlangen.
- 3.4 Sämtliche Daten des KUNDEN werden 48 Tagen nach Beendigung des Vertrages gelöscht.