

Allgemeine Geschäftsbedingungen („AGB“)

der

GRZ IT Center GmbH
Goethestraße 80, 4020 Linz
FN 75422s, LG Linz
(“Auftragnehmer” / “AN”)

Gültig ab 25. Mai 2018

1. Allgemeines

- 1.1. Der Auftragnehmer („AN“) erbringt für den Auftraggeber („AG“) Leistungen im Kontext der Informationstechnologie, insbesondere des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten sowie deren Servicierung. Die AGB gelten für alle Lieferungen und Dienstleistungen, die der AN für den AG erbringt, insbesondere für zwischen AN und AG abgeschlossene IT-Dienstleistungsvereinbarungen („IT-DLV“). Sie gelten auch für zukünftige Geschäfte zwischen AN und AG, selbst wenn nicht explizit auf die AGB Bezug genommen wurde. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Fassung der AGB. Änderungen der AGB werden dem AG zur Kenntnis gebracht und gelten ab dem in der Änderung genannten Datum, sofern der AG nicht binnen Monatsfrist den Änderungen widerspricht.
- 1.2. Die Geltung allgemeiner Geschäftsbedingungen des AG wird ausgeschlossen, selbst wenn der AN diesen nicht ausdrücklich widerspricht. Von den AGB abweichende Regelungen werden nur dann Vertragsinhalt, wenn diese Inhalt der IT-DLV sind oder der AN diese ausdrücklich schriftlich akzeptiert.
- 1.3. Angebote des AN sind freibleibend, sofern der AN nicht ausdrücklich die Verbindlichkeit im Angebot vermerkt hat.

2. Leistungsumfang / -grundlagen

- 2.1. Der konkrete Leistungsumfang, die konkrete Leistungserbringung und allenfalls Leistungsgüte („Service Level“) werden von den Parteien in der IT-DLV festgehalten.
- 2.2. Der AN verpflichtet sich, die in der IT-DLV übernommenen Aufgaben und Pflichten nach bestem Wissen und Gewissen, hoher Sorgfalt und dem Stand der Technik entsprechend zu erfüllen und die vereinbarten Sicherheits- und Qualitätsstandards einzuhalten.
- 2.3. Die Leistungserbringung durch den AN erfolgt nach Wahl des AN grundsätzlich entweder am Sitz des AN oder am Standort des betroffenen IT-Systems. Beinhaltet der Leistungsumfang den Betrieb von Hard- und/oder Softwarekomponenten, obliegt dem AN die Standort- und Lieferantenauswahl. Der Standort für den Betrieb von Hardwarekomponenten liegt grundsätzlich in der Europäischen Union. Die Leistungserbringung in Teilen ist zulässig.
- 2.4. Grundlage der für die Leistungserbringung vom AN eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist der vom AG mitgeteilte qualitative und quantitative Leistungsbedarf des AG. Der AN entscheidet selbstständig über das für die Leistungserbringung eingesetzte Konzept, die Einrichtungen und Technologie sowie über die jeweils erforderlichen Maßnahmen. Der AN ist berechtigt, das zur Leistungserbringung eingesetzte Konzept, die Einrichtungen und Technologie nach freiem Ermessen zu ändern, sofern daraus keine für den AG nachteilige Beeinträchtigung der Leistungserbringung zu erwarten ist. Potenziell beeinträchtigende Änderungen werden dem AG zeitgerecht mitgeteilt.
- 2.5. Dem AN obliegt die Auswahl der Mitarbeiter für die Leistungserbringung. Dieser kann Dritte als Sub-Auftragnehmer zur Leistungserbringung heranziehen, wenn diese über die notwendigen Befugnisse und Fähigkeiten verfügen und er mit diesen etwaig notwendige Zusatzvereinbarungen, zB eine Geheimhaltungsverpflichtung, Zutrittsrechte für Behörden oä, abschließt. Verlangt der AG die Beauftragung eines bestimmten Subunternehmers/Dritten, verantwortet der AG in diesem Fall selbst, ob dieser Dritte die erforderlichen Anforderungen (zB iS § 25 BWG) erfüllt.
- 2.6. Leistungen des AN, die der AG über den ursprünglich vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch nimmt, werden nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand durch den AN verrechnet.
- 2.7. Vom AN angegebene Liefertermine sind Richtwerte. Der AN ist bestrebt Liefertermine möglichst einzuhalten. Dem AG steht wegen Überschreitung der in Aussicht gestellten Termine weder das Recht auf Rücktritt, Schadenersatz noch auf Vertragsauflösung aus wichtigem Grund zu.
- 2.8. Der AN bietet Betreuungsleistungen („Support“) für in Auftrag gegebene Produkte und Dienstleistungen in verschiedenen Ausprägungen (zB. technischer bzw. fachlicher Natur) und Intensitäten (zB. 1st, 2nd, 3rd level) an. Grundsätzlich sind diese Betreuungsleistungen separat in Auftrag zu geben und gesondert in der IT-DLV zu definieren.
- 2.9. Der AG hat hinsichtlich der Verarbeitung der von ihm überlassenen Daten das Recht zur Einsichtnahme und Kontrolle. Sollte seitens des AG ein

physischer Zutritt in die Systemräumlichkeiten des AN erforderlich sein, so ist in der IT-DLV exakt zu definieren, welchen Personen unter welchen Rahmenbedingungen ein physischer Zutritt eingeräumt wird.

2.10. AG, die Kredit- bzw. Bankinstitute betreiben, wenden selbstverantwortlich die vom Committee of European Banking Supervisors veröffentlichten „Leitlinien zum Outsourcing“ an (abrufbar unter <http://www.eba.europa.eu>). Der AN wird den AG bei der Anwendung dieser Leitlinien unterstützen und deren Einhaltung durch den AG ermöglichen, soweit diese die Leistungserbringung des AN betreffen.

3. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG

3.1. Der AG verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch den AN erforderlich sind. Der AG verpflichtet sich weiters, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang des AN enthalten sind.

3.2. Der AG wird unentgeltlich und zeitgerecht sämtliche für die Leistungserbringung durch den AN benötigten Informationen erteilen, Daten und Unterlagen in der vom AN geforderten Form zur Verfügung stellen und auf Anforderung des AN Mitarbeiter und Rechnerzeiten und in Räumlichkeiten des AG Infrastruktur zur Verfügung stellen, insbesondere Netzwerkkomponenten, -anschlüsse, Internetanbindung, Firewall Systeme, Strom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgung, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze, Klimatisierung, Raum- und Gebäudesicherheit (zB Schutz vor Wasser, UV-Licht, Zutritt Unbefugter).

3.3. Der AG ist in seinen Räumlichkeiten für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware sowie für besondere Sicherheitsvorkehrungen selbst verantwortlich.

3.4. Der AG unterstützt den AN bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination der Leistungserbringung, Mängelbehebung und der Abstimmung der Leistungen.

3.5. Der AG überwacht die Ausführung der Leistungserbringung und er kennt die damit verbundenen Risiken. Der AG erklärt, die hierfür erforderlichen Kenntnisse zu haben. Der AN räumt dem AG die dazu notwendigen Auskunfts-, Einsichts- sowie Zugangsrechte unter Berücksichtigung der geltenden datenschutz- sowie datensicherheitsrechtlichen Rahmenbedingungen ein.

3.6. Der AG wird den AN unverzüglich verständigen, wenn aus Sicht des AG oder aufgrund von für ihn geltenden Vorschriften eine Anpassung der Leistungserbringung insbesondere hinsichtlich des Umfangs oder der notwendigen Form zu erfolgen hat. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim AG, die Änderungen in den vom AN für den AG zu erbringenden Leistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit dem AN hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen. Der AN ist diesfalls berechtigt, das Entgelt für die Leistungserbringung angemessen zu erhöhen. Unterlässt der AG eine Verständigung, ist der AN berechtigt, ohne Auswirkungen auf das vereinbarte Entgelt seine Leistungserbringung ganz oder teilweise einzustellen.

3.7. Erfüllt der AG seine Mitwirkungspflichten nicht, gelten die vom AN erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne, Fristen, Übergabetermine für die von AN zu erbringenden Leistungen verschieben sich diesfalls in angemessenem Umfang. Der AG wird die dem AN hierdurch entstehenden Mehraufwendungen ersetzen.

3.8. Der AG verpflichtet sich weiters, während aufrechten Vertragsverhältnisses und bis zum Ablauf eines Jahres danach keine Mitarbeiter des AN für sich oder Dritte abzuwerben oder abwerben zu lassen und für den Fall des Zuwiderhandelns an den AN eine Vertragsstrafe in Höhe von 12 Bruttomonatsgehältern des betroffenen Mitarbeiters zu zahlen.

4. Service Review / Change Requests

4.1. Bei Bedarf können zwischen den Parteien „Service-Review-Meetings“ vereinbart werden, deren Ziel es ist, beide Parteien über die vereinbarten Leistungen, über deren Erfüllung sowie über etwaige Änderungsnotwendigkeiten zu informieren. Mögliche Themen sind u.a. Berichte und Diskussionen über das erreichte Leistungsniveau, über geplante Wartungsmaßnahmen oder über voraussichtliche technische oder kapazitative Entwicklungen.

4.2. Wird von einer Vertragspartei eine Änderung des Leistungsumfangs gewünscht ("Change Request"), so hat diese im Change Request eine genaue Beschreibung der Änderung, die Gründe für die Änderung, den Einfluss auf Zeitplanung und die Kosten darzulegen, um der anderen Vertragspartei die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben.

5. Wartungsfenster

- 5.1. Wartungen sind präventiv oder anlassbezogen gesetzte Maßnahmen des AN mit dem Ziel, die Leistungserbringung zu optimieren und eventuell aufgetretene Probleme oder Systemfehler zu beheben. Für wiederkehrend notwendige Wartungsarbeiten werden die Vertragsparteien im IT-DLV Zeiträume definieren, in denen diese vom AN durchgeführt werden können („Wartungsfenster“), oder der AN wird dem AG angemessene Zeiträume bekannt geben.
- 5.2. Falls für eine konkrete Leistung nicht anders vereinbart, ist das Standard-Wartungsfenster im GRZ die Zeit außerhalb der Servicezeit.
- 5.3. Während der Dauer des Wartungsfensters stehen die vereinbarten Leistungen (zB IT-Systeme, Software) möglicherweise ganz oder teilweise nicht zur Verfügung. Sofern durch Wartungsmaßnahmen Auswirkungen auf die Verfügbarkeit außerhalb des Wartungsfensters zu erwarten oder zusätzliche Wartungsfenster erforderlich sind, werden diese einvernehmlich vorab zwischen AG und AN schriftlich abgestimmt. Dies kann insbesondere im Rahmen von Sicherheitsmaßnahmen (Notfallwartungen) erforderlich sein.
- 5.4. Wartungsfenster werden nicht in der Verfügbarkeitsberechnung berücksichtigt.
- 5.5. Der AN informiert den AG unverzüglich über Notfall-Wartungsmaßnahmen, die zur Vermeidung eines unvorhergesehenen oder möglichen System-Stillstands erforderlich sind. Diese werden unabhängig von den oben genannten Wartungsfenstern in gegenseitigem Einvernehmen durchgeführt.
- 5.6. Der AN wird bei Änderungen (zB Einspielen neuer Software-Releases) ein Rückstiegszenario vorsehen, das bei Bedarf angewendet wird. Der AN behält sich vor, solche Änderungen wieder rückgängig zu machen (zB einen „Downgrade“ auf die vorhergehende Version), sollten dadurch Probleme auftreten (zB Instabilitäten).

6. Service Level

- 6.1. Der Service Level definiert zwischen den Vertragsparteien festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung einer bestimmten Leistungsqualität.
- 6.2. Der Service Level definiert
 - die Betriebszeit, die jenen Zeitraum festlegt, in dem die vereinbarte Leistung durch den AG genutzt werden kann.

- die Servicezeit, die jenen Zeitraum festlegt, in dem die vereinbarte Leistung durch den AN überwacht wird und die Einmeldestelle des AN verfügbar ist.
 - die Verfügbarkeitsklasse des Service (technische Auslegung, zur Gewährleistung der geforderten prozentuellen Verfügbarkeit).
 - die Verfügbarkeit als Prozentsatz jener Zeit, in der die vereinbarte Leistung aus dem IT-DLV durch den AG genutzt werden kann, im Vergleich zur vereinbarten Betriebszeit.
 - die Integritätsklasse des Service, dh die Korrektheit (Unversehrtheit) von Daten und die korrekte Funktionsweise von Systemen
 - die Vertraulichkeitsklasse zum Schutz vor unbefugter Preisgabe von Informationen.
- 6.3. Die Überprüfung der Verfügbarkeit erfolgt durch Messung in Messintervallen an bestimmten mit dem AG zu definierenden Messzeitpunkten entsprechend den jeweiligen Systemmöglichkeiten; grundsätzlich erfolgt pro Messintervall eine Messung. Ist die Leistung zum Messzeitpunkt verfügbar, so gilt die Leistung im gesamten Messintervall als erbracht. Die Leistung gilt als erbracht, wenn die Verfügbarkeit dem vereinbarten Prozentsatz innerhalb der Betriebszeit entspricht oder diesen übertrifft.
 - 6.4. Berechnung der Verfügbarkeit (in % für den jeweils vereinbarten Beobachtungszeitraum):

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{(vB - \text{Störungen})}{vB} * 100$$

wobei:

vB = vereinbarte Betriebszeit (in Minuten)

Störungen = ungeplante Ausfälle innerhalb der Betriebszeit (in Minuten)

- 6.5. In der Berechnung der Verfügbarkeit werden für die Leistungserbringung vom AG zur Verfügung zu stellende oder zu erbringende Leistungen (siehe Punkt 3., zB Netzanbindung oder sonstige Drittleistungen) nicht berücksichtigt. Nur die im Einflussbereich des AN stehenden Leistungen können in die Verfügbarkeitsberechnung miteinbezogen werden. Zeitfenster für geplante Systemwartungen werden nicht in die vereinbarte Betriebszeit eingerechnet. Elementarereignisse oder sonstige Ereignisse höherer Gewalt setzen das Service Level außer Kraft (siehe dazu auch unter „Höhere Gewalt“). Dies gilt analog für seitens des AG zur Verfügung gestellte Software, wenn diese Fehler bzw. Fehlverhalten aufweist.

6.6. In der IT-DLV kann zur Gewährleistung der gewünschten Verfügbarkeit die Auslegung der technischen Verfügbarkeitsklasse definiert werden. Folgende Verfügbarkeitsklassen werden unterschieden:

▪ Verfügbarkeitsklasse **1 – unkritisch (Offline Sicherung)**

Die Anwendung kann bei Ausfall einer Komponente erst nach Behebung der Störung am Produktionssystem in Betrieb genommen werden.

1. Verlorene Daten können mit geringem Aufwand wiedererlangt werden, die Rücksicherung eines Backups vom Vortag (RPO) ist ausreichend.
2. Die Anwendung soll im Katastrophenfall innerhalb von 14 Tagen (RTO) wieder verfügbar sein.

▪ Verfügbarkeitsklasse **2 - kritisch (Redundante Infrastruktur)**

Die Infrastruktur für die Anwendung ist redundant ausgelegt, so dass bei Ausfall einer Komponente der Betrieb ohne wesentliche Unterbrechung fortgesetzt werden kann.

1. Verlorene Daten können mit zumutbarem Aufwand wiedererlangt werden, die Rücksicherung eines Backups vom Vortag (RPO) ist ausreichend.
2. Die Anwendung muss im Katastrophenfall innerhalb von 3 Tagen (RTO) wieder verfügbar sein.

▪ Verfügbarkeitsklasse **3 – hoch kritisch (Redundanter Standort)**

Die Infrastruktur für die Anwendung ist auf zwei Standorte verteilt, so dass bei Ausfall eines Standortes die Anwendung uneingeschränkt am anderen Standort weiter betrieben werden kann und es ist eine Daten-Synchronisation mit dem zweiten Standort vorzusehen (zB SAN oder vergleichbares).

1. Die Daten werden zwischen den Standorten synchronisiert (RPO), ein Datenverlust kann daher weitgehend ausgeschlossen werden.
2. Die Anwendung muss im Katastrophenfall innerhalb von 12 Stunden (RTO) wieder verfügbar sein. Notfallvorsorgemaßnahmen sind vorzusehen.

Nicht-klassifizierte Anwendungen sind in der Verfügbarkeitsklasse 1 - "unkritisch" eingestuft.

6.7. Anforderungen an die Integrität (Korrektheit, Unversehrtheit, Konsistenz) von Daten und die korrekte Funktionsweise von Systemen können in

verschiedenen Ausprägungen im IT-DLV vereinbart werden:

▪ Integritätsklasse **1 - niedrig (normaler Schutzbedarf)**

Da unbefugte bzw. fehlerhafte Datenänderungen kein nennenswertes Risiko darstellen, sind in der Anwendung keine besonderen Maßnahmen erforderlich.

▪ Integritätsklasse **2 - mittel (erhöhter Schutzbedarf)**

Die Standard-Sicherheitsmaßnahmen (zB Änderungsprotokollierung) und Plausibilitätsprüfungen sind vorzusehen.

▪ Integritätsklasse **3 - hoch (hoher Schutzbedarf)**

Folgende zusätzliche Maßnahmen sind in der Anwendung vorzusehen:

1. Lese- und Schreibrechte müssen unabhängig voneinander vergeben werden. Schreibrechte auf Produktionsdaten nur für Produktionsmitarbeiter bzw. Mitarbeiter mit Aufgaben in der Produktion, insbesondere nicht für Mitarbeiter der Anwendungsentwicklung.
2. Erweiterte techn. Maßnahmen zB Prüfsummen oder manuelle Kontrolle von kritischen Prozessschritten mittels 4-Augenprinzip zB Revisionsliste.

Nicht-klassifizierte Anwendungen sind in der Integritätsklasse 1 - "niedrig" eingestuft.

6.8. In der IT-DLV können Anforderungen an die Vertraulichkeit von Informationen klassifiziert werden:

▪ Vertraulichkeitsklasse **0 - öffentlich (geringer Schutzbedarf)**

Zum Schutz von Informationen, die nicht unter Artikel 4 Z 1 oder 9 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zu subsumieren sind oder zur Veröffentlichung freigegeben wurden, sind keine besonderen Maßnahmen erforderlich.

In diese Klasse fallen:

Öffentlich zugängliche Informationen (Pressemitteilungen, Publikationen, Homepage, Firmenbuch/Firmen Compass, Imagefilm, Marketingmaterial, ...).

▪ Vertraulichkeitsklasse **1 - intern (normaler Schutzbedarf)**

Zum Schutz von Informationen, muss lt. Artikel 32 DSGVO, je nach Art der verwendeten Daten, sowie unter Bedachtnahme auf den Stand der technischen Möglichkeiten und auf die wirt-

schaftliche Vertretbarkeit, sichergestellt werden, dass die Daten nur ordnungsgemäß verwendet werden, Unbefugten nicht zugänglich sind und vor zufälliger oder unrechtmäßiger Zerstörung oder Verlust geschützt sind. Die Standard-Sicherheitsmaßnahmen zB Zugriffsberechtigungen, Verschlüsselung bei Übertragung über öffentliche Netzwerke sind vorzusehen.

In diese Klasse fallen:

Nicht bzw. nur indirekt personenbezogene Bank- oder Geschäftsdaten oder interne Informationen die dem Geschäftsgeheimnis unterliegen (Schriftverkehr mit Kunden, interner Schriftverkehr, Programm- bzw. Ablaufdokumentationen, Source Code, ...).

▪ **Vertraulichkeitsklasse 2 - vertraulich (erhöhter Schutzbedarf)**

Zum Schutz von Informationen, die unter Artikel 9 und 10 DSGVO zu subsumieren sind, sind zusätzlich folgende Maßnahmen vorzusehen:

1. Datenverschlüsselung oder ausreichend hoher physischer Schutz durch Zutritts-/Zugriffskontrollmaßnahmen bei der Speicherung auf IT-Systemen und Datenträgern;
2. Soweit technisch möglich sind Abfragen sowohl auf Anwenderebene als auch Systemebene zu protokollieren;
3. Kein Zugriff auf Produktionsdaten durch die Anwendungsentwicklung; wenn nicht möglich, ist ein geeignetes Kontrollsystem zB PDA einzurichten;
4. Zugriff auf Produktionsdaten durch die Anwendungsbetreuung ist auf unbedingt notwendige Personen ("need-to-have") einzuschränken.

In diese Klasse fallen:

Personenbezogene Bank- oder Geschäftsdaten, oder interne personenbezogene Daten zB Gehaltsdaten.

▪ **Vertraulichkeitsklasse 3 – streng vertraulich (hoher Schutzbedarf)**

Zum Schutz von Informationen, deren Missbrauch dem AG erheblichen Schaden zufügen könnte, sind zusätzlich folgende Maßnahmen vorzusehen:

1. Speicherung auf dedizierter Infrastruktur/IT-Systemen und Datenträgern;
2. 2-Faktor Authentifizierung für den Zugriff auf die Daten erforderlich.

In diese Klasse fallen:

Interne strategische Informationen (zB Aufsichtsrat-, Vorstandsprotokolle/ Beschlüsse (Output aus Vorstandsprotokollen, Strategien, Due Dilligence).

Nicht-klassifizierte Informationen sind in der Vertraulichkeitsklasse 1 - "intern" eingestuft.

7. Meldung und Behebung von Störungen

- 7.1. In der IT-DLV können Einmeldestellen für den Fall des Auftretens von Störungen vereinbart werden, wobei diesfalls deren Einmeldemöglichkeiten sowie die einmeldeberechtigten Personen des AG („Störungsmeldungsberechtigten“) festgelegt werden. Die Erreichbarkeit der Einmeldestelle auf Seiten des AN ist während der Servicezeit gegeben.
- 7.2. Zwischen den Parteien können zusätzlich temporäre Veränderungen von Servicezeiten (zB Erweiterung) oder Bereitschaften gegen Verrechnung einer Bereitschaftspauschale vereinbart werden.
- 7.3. Im Fall einer Störung werden vom AN innerhalb der technischen und applikatorischen Möglichkeiten und der vereinbarten gewünschten Intensität alle notwendigen Maßnahmen zur Aufrechterhaltung oder Wiederherstellung des laufenden Betriebes getroffen und der AG bei einer schweren oder kritischen Störung informiert, soweit dies im Einflussbereich und den Möglichkeiten des AN liegt.
- 7.4. Im Fall einer Störung wird der AN danach trachten, dass die Störung innerhalb einer maximalen Reaktionszeit bearbeitet wird. Die Reaktionszeit ist jene Zeit, die zwischen Einlangen einer Störungsmeldung durch einen Störungsmeldungsberechtigten oder durch automatisierte Erkennung der Störung und dem Beginn der Fehlerbehebung durch den AN vergeht.
- 7.5. Etwaige Fehler im Betrieb werden in drei Fehlerklassen eingeteilt:
 - Klasse 1 – „kritischer“ Fehler: Die zweckmäßige Nutzung des Service ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit. Dies sind vor allem Fehler, die eine weitere Verarbeitung ausschließen.
 - Klasse 2 – „schwerer“ Fehler: Die zweckmäßige Nutzung des Service ist ernstlich einge-

schränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, lässt aber eine Weiterarbeit zu.

- Klasse 3 – „leichter“ Fehler: Die zweckmäßige Nutzung des Service ist nicht oder leicht eingeschränkt. Der Fehler hat keinen oder unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, lässt eine weitere Verarbeitung zu.

- 7.6. Die maximale Reaktionszeit innerhalb der Servicezeit liegt bei Fehlern der Klasse 1 und 2 bei 30 Minuten sowie bei Fehlern der Klasse 3 bei 3 Stunden. Erfolgt die Störungseinmeldung durch den AG außerhalb der vereinbarten Servicezeit, so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächstfolgenden Servicezeit. Reaktionszeiten von 30 Minuten und darunter können nur dann gewährleistet werden, wenn die Einmeldung seitens des AG telefonisch erfolgt.
- 7.7. Erfolgt der Bearbeitungsbeginn durch den AN nicht innerhalb der maximalen Reaktionszeit, wird ein Eskalationsprozess im Incident Management des AN gestartet.
- 7.8. Der AN ist nicht verpflichtet eine Störung, die außerhalb seiner Sphäre liegt oder zu der der AG seine etwaige Mitwirkungspflicht verletzt, zu bearbeiten. Der AN wird dies dem AG umgehend mitteilen und gegebenenfalls die Fehlersuche beim AG oder bei Dritten anregen. Eine diesbezügliche weitere Unterstützung durch den AN kann gegen gesondertes Entgelt vereinbart werden.

8. Organisations- und Softwareleistungen

- 8.1. Beauftragt der AG den AN mit Organisations- und Softwareleistungen, so können dies in der Regel sein: Ausarbeitung von Organisationskonzepten, Global- und Detailanalysen, Erstellung von Individualsoftware, Lieferung von Standardsoftware, Mitwirkung bei der Inbetriebnahme (Umstellungsunterstützung), telefonische oder online Beratung, Programmwartung.
- 8.2. Die Ausarbeitung individueller Organisationskonzepte und Programme erfolgt nach Art und Umfang der vom AG zur Verfügung gestellten Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxisgerechte Testdaten sowie Testmöglichkeiten in ausreichendem Ausmaß, die der AG zeitgerecht, in der Normalarbeitszeit und auf seine Kosten zur Verfügung zu stellen hat. Wird vom AG bereits auf den zum Test zur Verfügung gestellten IT-Komponenten im Echtbetrieb gearbeitet, liegt die

Verantwortung für die Sicherung der Echtdaten beim AG. Der AN übernimmt diesfalls keine Haftung für die unterbrechungsfreie Nutzbarkeit dieser IT-Komponenten.

- 8.3. Grundlage für die Erstellung von Individualsoftware ist das vom AG erstellte Lastenheft und das auf dieser Basis und aufgrund der ihm sonst zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen gegen Entgelt vom AN ausgearbeitete Pflichtenheft. Dieses Pflichtenheft ist vom Auftraggeber auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und mit seinem Zustimmungsvermerk zu versehen. Später auftretende Änderungswünsche des AG müssen gesondert vereinbart werden und können zu Termin- und Preisänderungen führen.
- 8.4. Individuell erstellte Software oder Softwareadaptierungen sind vom AG spätestens vier Wochen ab Lieferung mittels eines Protokolls anhand des vom AG akzeptierten Pflichtenhefts abzunehmen. Lässt der AG den Zeitraum von vier Wochen ohne Abnahme verstreichen, so gilt die gelieferte Software als abgenommen. Bei Einsatz der Software im Echtbetrieb durch den AG gilt die Software jedenfalls als abgenommen.
- 8.5. Auftretende Mängel (Abweichungen vom Pflichtenheft) sind vom AG nachvollziehbar, reproduzierbar dokumentiert dem AN zu melden. Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so kann nach Mängelbeseitigung eine neuerliche Abnahme vereinbart werden.
- 8.6. Der AG ist nicht berechtigt, die Abnahme von Software wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen.
- 8.7. Bei Bestellung von Standardsoftware bestätigt und akzeptiert der AG mit der Bestellung den Leistungsumfang der bestellten Software und die Lizenzbedingungen des Rechteinhabers dieser Software. Wird vom AN eine Softwareinstallation im Auftrag des AG vorgenommen, ist der AG selbst für den erforderlichen Lizenzerwerb verantwortlich.
- 8.8. Sollte sich im Zuge der Leistungserbringung herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages gemäß Pflichtenheft tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, wird der AN dies dem Auftraggeber anzeigen. Ändert der AG das Lastenheft nicht dahingehend bzw. schafft nicht die Voraussetzung, dass eine Ausführung möglich wird, kann der AN die Ausführung ablehnen und vom Auftrag zurücktreten. Die bis dahin für die Tätigkeit des AN angefallenen Kosten und Spesen sowie allfällige Abbaukosten sind vom AG zu ersetzen.

9. Warenlieferungen

- 9.1. Hardware wird in der Ausführung und mit den Eigenschaften geliefert, die sie aufgrund ihrer serienmäßigen Herstellung durch den Produzenten zum Zeitpunkt der Bestellung beim Lieferanten des AN hat. Bedingt durch den raschen technischen Wandel ist der AN berechtigt, von der Bestellung abweichende Hardware zu liefern, wenn diese der bestellten mindestens gleichwertig ist und keine wesentlich anderen Funktionen hat. Dem AG übergebene Abbildungen und Zeichnungen sowie technische Daten in Angeboten, Prospekten oder sonstigem Informationsmaterial, stellen nur Annäherungswerte dar und brauchen nicht dem jeweils neuesten Stand zu entsprechen. Sie begründen deshalb weder zugesicherte Eigenschaften, noch sind sie für die Bestimmung des Lieferungsgegenstandes relevant.
- 9.2. Alle Lieferungen erfolgen auf Rechnung und Gefahr des AG. Die Wahl der Versandungsart bleibt dem AN überlassen, der für die Auswahl nur bei Vorliegen grober Fahrlässigkeit haftet. Die Gefahr geht mit Absendung an den AG über. Erfolgt keine Absendung geht die Gefahr mit Übergabe an den AG über. Der Übergabe steht es gleich, wenn der AG mit der Annahme in Verzug ist.
- 9.3. Etwaige Transport- bzw. Lieferkosten gehen zu Lasten des AG, außer wenn dies schriftlich anders vereinbart wurde.

10. Leistungs- & Qualitätsstandards

- 10.1. Der AN verpflichtet sich, bei Erbringung der vereinbarten Leistungen die jeweils gesetzlich oder sonst für den AG zwingend vorgeschriebenen Standards, insbesondere Datenschutz und Betriebs-/Bankgeheimnis, einzuhalten. Hierfür informiert der AG den AN rechtzeitig und nachweislich über die jeweiligen Standards.
- 10.2. Der AN wird das Qualitätsmanagement jährlich von einem unabhängigen Prüfinstitut nach ISO 9001 zertifizieren lassen.
- 10.3. Die für die Leistungserbringung verwendeten IT-Systeme werden nach dem Stand der Technik gegen bekannte Gefahren für Datenschutz und Datensicherheit (Art 32 DSGVO) mittels technischer Vorkehrungen abgesichert.
- 10.4. Der AN wird die Sicherheit jährlich von einem unabhängigen Prüfinstitut nach ISO 27001 zertifizieren lassen.
- 10.5. Der AN verpflichtet sich im Rahmen seines internen Kontrollsystems zur regelmäßigen Prü-

fung der Datenverarbeitungsprozesse. Sofern als Ergebnis der Prüfung wesentliche, leistungsbeeinträchtigende Mängel festgestellt werden, wird der AN Verbesserungsmaßnahmen in die Wege leiten und den AG davon in Kenntnis setzen.

- 10.6. Der AN wird den Rechenzentrumsbetrieb jährlich einer externen Prüfung durch ein renommiertes Wirtschaftsprüfungsunternehmen hinsichtlich Angemessenheit und Wirksamkeit des internen Kontrollsystems und damit der Ordnungsmäßigkeit der Unternehmensprozesse nach einem international anerkannten Prüfmodell (aktuell COBIT) unterziehen und einen Prüfbericht gemäß ISAE 3402 Typ 2 (oder einem Nachfolgestandard) erstellen lassen. Der AN wird dem AG das Ergebnis der Prüfung auf Anforderung zur Verfügung stellen.
- 10.7. a) Ist der AG ein Finanzinstitut, verpflichtet sich der AN, bei Bedarf und nach schriftlicher Anforderung den staatlichen Aufsichtsbehörden und dem Bank- und Abschlussprüfer des AG in die gegenständlichen Prüfungsergebnisse Einsicht nehmen zu lassen oder diese in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen, sowie sämtliche Auskünfte die vereinbarten Leistungen betreffend zu erteilen und Unterlagen auszuhändigen, die diese zur Ausführung ihrer Aufsichts-/Prüfungstätigkeiten beim AG nachweislich benötigen und anfordern.
b) Personen, die beim AN die vereinbarungsgegenständlichen Tätigkeiten ausführen, die die Funktionen der internen Revision ausüben oder die die gesetzlich vorgeschriebenen bzw. bankaufsichtlich angeordneten externen Prüfungen vornehmen, werden gegenüber dem AG sowie gegenüber dessen Prüfern von jeglicher Schweige- und Geheimhaltungspflicht bezüglich oben beschriebener Verpflichtung zur Einsichtsgewährung, Zurverfügungstellung und Auskunftserteilung entbunden.
- 10.8. Die Parteien können in der IT-DLV ein Konzept für die Sicherung derjenigen Daten vereinbaren, die mit der Erbringung der Leistungen unmittelbar zusammenhängen, sowie alle periodischen Sicherungen für den Normalbetrieb festlegen. Der AN ist verpflichtet, sämtliche Sicherungen für die in der IT-DLV vereinbarten Zeiträume aufzubewahren. Bei Beendigung der IT-DLV müssen Sicherungen innerhalb von maximal 60 Tagen vom AG abgeholt werden. Ansonsten steht es dem AN frei, noch vorhandene Sicherungen zu löschen.
- 10.9. Zusätzlich zu allenfalls in der IT-DLV vereinbarten Sicherungen kann der AG gegen gesondertes Entgelt Sondersicherungen beim AN beauftra-

gen. Der Auftrag zu einer Sondersicherung muss dem AN mindestens einen Werktag vor der gewünschten Sondersicherung schriftlich oder per E-Mail erteilt werden. Weiters kann der AG gegen gesondertes Entgelt eine Rücksicherung von bestimmten Dateien beim AN beauftragen.

11. Urheberrecht

- 11.1. Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Software, Dokumentationen etc.) stehen dem AN bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der AG erhält das nicht-exklusive 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 von Lizenzen zu verwenden. Jegliche andere Verwertungshandlung (etwa Zurverfügungstellung, Überlassung an Dritte uä) bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des AN.
- 11.2. Durch die Mitwirkung des AG bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im Vertrag festgelegte Nutzung erworben.
- 11.3. Sollte für die Herstellung der Interoperabilität der Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, so steht es dem AN frei, diese Leistung gegen gesondertes Entgelt zu erbringen. Kommt der AN dieser Forderung nicht nach und erfolgt eine Dekompilierung iSd UrhG, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden.

12. Leistungsstörungen

- 12.1. Erbringt der AN die vereinbarten Leistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist der AN verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist seine Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei zu erbringen, indem er nach seiner Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Verbesserungsarbeiten durchführt.
- 12.2. Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des AG oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des AG gemäß Punkt 3, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. Der AN wird auf Wunsch des AG eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels vornehmen.
- 12.3. Aufgetretene Mängel sind vom AG unverzüglich schriftlich oder per E-Mail dem AN zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung

trägt der AG. Ein Mangel liegt nur dann vor, wenn Leistungen des AN nicht die vorweg vereinbarten Eigenschaften aufweisen. Die Vermutung des § 924 ABGB wird ausgeschlossen. Eine Mängelrüge hat innerhalb von 4 Wochen nach Abnahme der Leistung zu erfolgen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate ab Übergabe. Für gebrauchte Ware besteht keine Gewährleistungsverpflichtung des AN.

- 12.4. Der AN übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, vom AG eigenmächtig geänderte Komponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, außerhalb der Spezifikation liegende Betriebsbedingungen oder auf Transportschäden zurückzuführen sind sowie für Software, die der AG oder von ihm beauftragte Dritte verändern.
- 12.5. Verlangt der AG die Beauftragung eines bestimmten Subunternehmers/Dritten, leistet der AN keine Gewähr für mangelhafte Leistungen durch diesen Dritten.

13. Höhere Gewalt

- 13.1. Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, Störungen verursacht von Dritten welche nicht Erfüllungsgehilfen des AN sind, sich auf die Leistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

14. Haftung

- 14.1. Der AN haftet für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf vom AN beigezogene Dritte zurückgehen. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet der AN unbeschränkt.
- 14.2. Die Haftung des AN für mittelbare Schäden und Folgeschäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten, die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.

- 14.3. Schadensersatzansprüche des AG verjähren spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.
- 14.4. Sofern der AN Leistungen unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der AN diese Ansprüche an den AG ab. Der AG wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.
- 14.5. Verlangt der AG die Beauftragung eines bestimmten Subunternehmers/Dritten, haftet der AN nicht für durch diesen Dritten verursachte Schäden.
- 14.6. Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für mittelbare Schäden aus dem Verlust von Daten nicht ausgeschlossen, jedoch begrenzt bis maximal 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, insgesamt maximal jedoch EUR 15.000,00.
- 14.7. Weitergehende als die in den AGB genannten Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche des AG - gleich aus welchem Rechtsgrund - sind ausgeschlossen.

15. Entgelt

- 15.1. Angegebene Preise des AN sind Nettopreise in EURO exklusive Umsatzsteuer und sind wertgesichert. Als Maß der Berechnung der Wertsicherung gilt der von der Statistik Austria monatlich veröffentlichte Verbraucherpreisindex 2010 (VPI 2010) oder ein an dessen Stelle tretender Index. Ausgangsbasis für die Wertsicherung ist die im Monat des Vertragsschlusses veröffentlichte Indexpzahl. Der AN wird eine dem Index entsprechend Anpassung der Preise oder Erhöhung eines Preises aufgrund geänderter Rahmenbedingungen auf Seiten des AG, wie zB. Preisänderungen durch Hersteller und Lieferanten, dem AG zeitgerecht schriftlich mitteilen. Durch den AG angeordnete Mehrleistungen werden im angefallenen Maß gesondert an den AN verrechnet.
- 15.2. Rechnungen des AN sind binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum und, sofern nicht anders angegeben, ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 15.3. Dem AG gewährte Rabatte, Skonti udgl. werden bei Zahlungsverzug, Eröffnung oder Beantragung eines Insolvenz- oder Reorganisationsverfahrens des AG hinfällig.
- 15.4. Bei Zahlungsverzug werden dem AG sämtliche dadurch entstehenden Spesen, Kosten, Verzugszinsen und Zinseszinsen verrechnet. Der Verzugszinssatz beträgt 9,2% über dem Basiszinssatz. Im Verzugsfall ist der AN berechtigt, seine Leistungserbringung unverzüglich einzustellen.
- 15.5. Bis zur vollständigen Bezahlung bleibt der AN Eigentümer aller gelieferten Waren. Eine Aufrechnung ist dem AG nur mit einer vom AN anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem AG nicht zu.
- 15.6. Reisezeiten von Mitarbeitern des AN sind Arbeitszeit und werden nach den vereinbarten Stundensätzen dem AG in Rechnung gestellt. Aufwände des AN für Reise- und Nächtigungskosten werden dem AG weiterverrechnet.
- 15.7. Sich aus dem Vertragsverhältnis mit dem AG ergebende Rechtsgeschäftsgebühren, Quellensteuern und ähnliche Abgabenschuldigkeiten trägt der AG und wird den AN dafür schad- und klaglos halten.
- 15.8. Bei nicht punktueller, sondern andauernder Leistungserbringung erfolgt die Verrechnung periodisch. Der Verrechnungsbeginn startet, falls nicht anders schriftlich vereinbart, bei Erbringung der Leistung.

16. Vereinbarungsdauer und Kündigung

- 16.1. Auf Dauer abgeschlossene Verträge haben grundsätzlich eine Laufzeit bis zum 31. Dezember des dritten folgenden Jahres. Danach verlängern sie sich jeweils um 12 Monate, sofern sie nicht von einer der beiden Vertragsparteien mit einer 12-monatigen Kündigungsfrist jeweils zum Jahresende gekündigt werden. Die Kündigung ist eingeschrieben auf dem Postweg an die jeweils andere Vertragspartei zu schicken. Für die Rechtzeitigkeit gilt das Datum des Poststempels.
- 16.2. Die fristlose Vereinbarungsauflösung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere, wenn wesentliche Vereinbarungsbestimmungen wiederholt verletzt werden, eine der Parteien durch ihr Verhalten die Interessen der anderen Partei nachhaltig schädigt oder die Insolvenz eines Vertragspartners. Der AN ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und dem AN aus diesem Grund die Fortführung der Leistungserbringung unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann. Darüber hinaus kann der AG die Vereinbarung jederzeit mit sofortiger Wirkung kündigen, wenn er nachweislich und berechtigt darlegen kann, dass dies im Sinne des § 28 Abs 1 Z 7 Investmentfondsgesetz im Interesse der Anleger notwendig ist.

17. Verschwiegenheitspflicht / Datenschutz

- 17.1. Die Vertragsparteien sind zur Verschwiegenheit über im Rahmen der Leistungserbringung bekannt werdende Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Vertragspartei sowie zur Einhaltung der Geheimhaltungsverpflichtungen der DSGVO, des DSG, des TKG und des Bankgeheimnisses verpflichtet.
- 17.2. Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle befassten Mitarbeiter (auch freie Mitarbeiter und Subauftragnehmer) schriftlich zur Einhaltung der Geheimhaltung zu verpflichten. Diese Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung der Tätigkeit dieser Mitarbeiter oder deren Ausscheiden bei der jeweiligen Vertragspartei aufrecht. Eine Vertragspartei hat das Recht, die Dokumentation dieser Maßnahme bei der anderen Vertragspartei einzusehen.
- 17.3. Der AN ist zur Verschwiegenheit gegenüber Dritten über alle auf die Kunden des AG bezogenen Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen der AN im Rahmen seiner vereinbarten Tätigkeit Kenntnis erlangt (z.B. dem Bankgeheimnis unterliegende Tatsachen). Der AN verpflichtet sich weiter, die Vertraulichkeit der Kundendaten nicht nur gegenüber Dritten, sondern auch zwischen verschiedenen AG durch technische, personelle und organisatorische Maßnahmen zu wahren.
- 17.4. Der AN wird Daten und Verarbeitungsergebnisse ausschließlich im Rahmen der Aufträge des AG verarbeiten. Erhält der AN einen behördlichen Auftrag, Daten des AG herauszugeben, so hat er - sofern gesetzlich zulässig - den AG unverzüglich darüber zu informieren und die Behörde an diesen zu verweisen.
- 17.5. Eine allenfalls mit einem Auftrag verbundene Datenverarbeitung durch den AN findet ausschließlich innerhalb der EU statt. Die Datenverarbeitung in einem Drittland außerhalb der EU bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des AG und der Einhaltung der Voraussetzungen der Artikel 44 ff. DSGVO.
- 17.6. Der AN wird alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um die an den Standorten des AN gespeicherten Daten und Informationen des AG gegen den unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen und die Sicherheit der Verarbeitung iSd Art 32 DSGVO zu gewährleisten. Der AN ist nicht verantwortlich, wenn es Dritten dennoch gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen zu verschaffen. Im Falle einer Datenschutzverletzung wird der AN dies dem AG unverzüglich mitteilen.
- 17.7. Diese Vertraulichkeitsvereinbarung bleibt auch nach Beendigung dieser Vereinbarung aufrecht. Bei Beendigung der Vereinbarung sind sämtliche einer Vertragspartei überlassene Unterlagen und Dokumente der jeweils anderen Vertragspartei unverzüglich rückzustellen.
- 17.8. Der AN ist nicht verpflichtet, die Zulässigkeit der vom AG in Auftrag gegebenen Datenverarbeitungen im Sinne datenschutzrechtlicher Vorschriften zu prüfen. Die Zulässigkeit der Überlassung personenbezogener Daten an den AN sowie der Verarbeitung solcher Daten durch den AN ist vom AG sicherzustellen. Der AN übernimmt insbesondere keine Kontrolle über den Zweck der Datenverarbeitung oder ob dieser allenfalls weggefallen ist. Falls der AN der Ansicht ist, eine Weisung des AG verstößt gegen Datenschutzbestimmungen, wird er den AG darüber informieren.
- 17.9. Der AN wird die technischen und organisatorischen Maßnahmen ergreifen, damit der AG die Betroffenenrechte (zB Auskunft, Berichtigung, Löschung usw) innerhalb der gesetzlichen Fristen erfüllen kann und überlässt dem AG alle dazu erforderlichen Informationen.
- 17.10. Der AN wird den AG bei der Einhaltung der in Art 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten unterstützen. Aufwände dafür werden zum vereinbarten Entgelt verrechnet.
- 17.11. Der AN wird nach Beendigung der Datenverarbeitung für den AG, alle Verarbeitungsergebnisse und Unterlagen, die personenbezogene Daten enthalten, vernichten.

18. Allgemeine Bestimmungen

- 18.1. Änderungen oder Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform, ebenso das Abgehen vom Schriftformerfordernis. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 18.2. Ist eine Bestimmung dieser Vereinbarung ganz oder teilweise rechtsunwirksam, wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. In einem solchen Fall nehmen die Vertragsparteien jedoch unverzüglich Verhandlungen auf, um die betroffene Bestimmung dahingehend zu ändern, dass sie in der geänderten Form gültig und rechtmäßig wird und den ursprünglichen Absichten der Vertragsparteien in bestmöglicher Weise gerecht wird.
- 18.3. Für diese Vereinbarung gilt österreichisches Recht.
- 18.4. Bei allfälligen Ungereimtheiten, Problemen oder Streitigkeiten aus der Erfüllung der Leistungen, die auf operativer Ebene durch die Beteiligten

nicht lösbar sind, ist der Versuch zu unternehmen, diese auf der Geschäftsführungsebene der Vertragsparteien zu bereinigen. Gehören AG und AN demselben Konzernverbund an, wird vereinbart, dass die jeweiligen Aufsichtsorgane und/oder die Konzernrevision zur Schlichtung herbeigezogen werden. Der Gerichtsweg wird nur dann bestritten, wenn eine gütliche Einigung auf genanntem Wege oder auf dem Wege der außergerichtlichen Einigung (ggf. unter einvernehmlicher Hinzuziehung externer Berater und/oder Wirtschaftsprüfer) trotz ernsthafter Versuche nicht erzielt werden kann. Als örtlich zuständig wird dann das sachlich zuständige Gericht in Linz vereinbart.
