

# Allgemeine Servicevertragsbedingungen

## der ITM Informationstransport und -management GmbH

### 1. Allgemeines

- 1.1 Diese Allgemeinen Servicevertragsbedingungen (im Folgenden „AGB-Service“) stellen in der jeweils geltenden Fassung gemeinsam mit den Bedingungen und Inhalten, die a) bei Bestellungen über das Bestellportal im Bestellportal, b) bei Bestellungen auf Basis eines Angebots im Angebot oder c) bei Bestellungen auf Basis einer Preisliste ohne vorheriges Angebot im Bestellportal, ersichtlich sind, die alleinige vertragliche Grundlage (im Folgenden „Service-Vertrag“ oder „Vertrag“) der ITM Informationstransport und -management GmbH, 2100 Korneuburg, Industriestraße 1, P.E.13 (im Folgenden „ITM“ genannt), dar und regeln die Erbringung von Serviceleistungen (nachfolgend „Service“ genannt) für den Kunden. Im Falle einer Mietleistung finden zusätzlich die Allgemeinen Mietbedingungen der ITM Anwendung, die im Zweifel vorrangig gelten. Service kann in Form von Dienstleistung oder Werkleistung erbracht werden. Soweit im Service-Vertrag nicht anders vereinbart, werden Services als Dienstleistungen erbracht.
- 1.2 Diese AGB-Service gelten für alle Dienst- und Werkleistungen, die ITM gegenüber dem Kunden erbringt, auch wenn später bei einem Vertragsabschluss im Einzelfall nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wird.
- 1.3 Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen dieser AGB-Service, des Service-Vertrags sowie sämtliche damit im Zusammenhang stehende Erklärungen bedürfen der Schriftform, somit auch der Originalunterschrift oder der qualifizierten elektronischen Signatur und sind nur dann wirksam, wenn sie von einem seitens ITM bevollmächtigten Vertreter schriftlich anerkannt wurden. Dies gilt auch für das Abgehen vom Schriftformerfordernis. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 1.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese beispielsweise Angebotsaufforderungen, Bestellungen oder Annahmeerklärungen beigefügt sind und diesen nicht widersprochen wird, nicht Service-Vertragsinhalt, es sei denn, sie sind von ITM ausdrücklich schriftlich anerkannt worden. Vertragserfüllungshandlungen seitens ITM gelten in keinem Fall als Zustimmung zu Vertragsbedingungen, die von den Bedingungen von ITM abweichen.

## 2. Leistungsumfang

2.1 ITM erbringt für den Kunden Services wie a) bei Bestellungen über das Bestellportal im Bestellportal, b) bei Bestellungen auf Basis eines Angebots im Angebot oder c) bei Bestellungen auf Basis einer Preisliste ohne vorheriges Angebot im Bestellportal beschrieben. Falls ein Vertrag besteht, erbringt ITM die Services unter Einhaltung der dort festgelegten Service Level Agreements (SLA). ITM ist jederzeit berechtigt, Services an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Sollten sich aus einer solchen Anpassung erhöhte Aufwände für ITM ergeben, so ist ITM berechtigt diese gesondert in Rechnung zu stellen.

2.2 ITM erbringt Services auf Grundlage jener Informationen, die der Kunde und der Endkunde ITM zur Verfügung gestellt hat. Der Kunde ist für die Auswahl des Services, sowie für die durch den Einsatz des Services angestrebten und damit erzielten Ergebnissen verantwortlich. Insbesondere ist ITM nicht für die Bereitstellung von sicherheitsbezogenen Services oder entsprechende Beratung, die über den im Bestellportal, des Angebots bzw. dem Vertrag angegebenen Umfang hinausgehen, verantwortlich.

2.3 Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt ITM die Dienstleistungen während der bei ITM üblichen Geschäftszeiten (NAZ), ausgenommen Feiertage und bei ITM generell arbeitsfreien Tage.

2.4 Insoweit die Leistung von ITM den Austausch oder die Reparatur von Ersatzteilen beinhaltet, so müssen diese Teile nicht fabriksneu sein, sondern es können auch gebrauchte oder wiedererneuerte („refurbished“) Systemkomponenten verwendet werden. In jedem Falle des Austausches, so nicht ausdrücklich Gegenteiliges vereinbart wurde, geht das Eigentum an der ausgetauschten Komponente an ITM über. Dies gilt lediglich dann nicht, wenn der Kunde von sich aus die Ersatzteile zur Verfügung stellt.

2.5 Sollten auch SaaS-Leistungen (Software-as-a-Service) vom Leistungsumfang erfasst sein, so sind diese Leistungen in den anderen Vertragsbestandteilen detailliert geregelt bzw. sind allgemeine Regelungen für diese Art von Leistungen in Punkt 6. der Allgemeinen Softwarebedingungen von ITM geregelt.

2.6 Sämtliche Leistungen, welche über die im Bestellportal und / oder im Vertrag definierten Service Level Agreement (SLA) oder andere Leistungen hinausgehen, werden gegen gesonderte Beauftragung erbracht und nach den jeweils gültigen Verrechnungssätzen von ITM verrechnet.

Im Umfang sind nachfolgende Leistungen nicht enthalten und werden somit jedenfalls dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt:

- Leistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der für die entsprechenden Serviceleistungen vereinbarten Zeiten erbracht werden, sowie jene, die vereinbarte Mengengerüste übersteigen
- Sämtliche Arbeiten am Kabel- und Leitungsnetz
- SW-Updates oder Upgrades, als auch Hardware oder Lizzenzen, soweit diese nicht auf der Cloud-Plattform für sämtliche Nutzer durchgeführt wird
- Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien (Kopfsprechgarnituren, Akkus, Batterien, etc.) sowie Leistungen in Zusammenhang mit deren Austausch
- Sämtliche Leistungen zur Störungsbehebung und Wiederherstellung von Schäden aus Elementarereignissen (z.B. Blitz- und Wasserschäden, etc.)
- Die Überprüfung von Systemkomponenten durch ITM auf sicherheitsrelevante Lücken sowie sämtliche im Zusammenhang mit der Behebung dieser Sicherheitslücken stehende Unterstützungsleistungen
- Leistungen im Zusammenhang mit Störungen, die durch nicht von diesem Vertrag umfasste Systeme oder Systemkomponenten hervorgerufen werden
- Störungsbehebungen bei Nichteinhaltung der Umgebungsbedingungen (Feuchtigkeit, Staub, Schadstoffe, etc.) sowie Betrieb des Systems entgegen den Herstellervorgaben (Systemvoraussetzungen). Ebenso Serviceleistungen die in Folge einer unsachgemäßen Handhabe mit den unter Service stehenden Komponenten anfallen (z.B. Beschädigungen durch den Kunden, Devastierung usw.).
- Behebung von Störungen außerhalb der ITM Normalarbeitszeit (NAZ)
- Leistungen für den Nachweis, dass die Störungsursache bei Fehlern bzw. Fehlfunktionen nicht an einem von ITM betreutem System liegt (z.B. bei Integrierten Systemen, Systemen mit zusätzlich installierter Software, usw.)
- Leistungen im Zusammenhang mit Störungen, die auf eine unsachgemäße Behandlung, auf Bedienungsfehler, auf technische oder sonstige Eingriffe durch den Kunden oder Dritte in das System selbst oder auf sonstige von ITM nicht zu vertretene Umstände zurückzuführen sind
- Sämtliche Leistungen, die im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung anfallen (z.B. der Abbau des Services, technische Formate der Datenübermittlung, etc.) werden dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt (vgl. Punkt 5.8 und 5.9)

### **3. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen**

3.1 Soweit dem Kunden von ITM Softwareprodukte überlassen werden oder dem Kunden die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Serviceleistung ermöglicht wird, steht dem Kunden das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte

Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form innerhalb des Unternehmens des Kunden in Österreich zu benutzen (Lizenzprogramme). Entsprechendes gilt für den Endkunden, wenn ITM dem Endkunden Softwareprodukte überlässt oder die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Serviceleistung ermöglicht.

Insoweit diese Bedingungen nichts Gegenteiliges regeln, gelten jedenfalls die Allgemeinen Softwarebedingungen der ITM in ihrer jeweils geltenden Form.

3.2 Für dem Kunden oder dem Endkunden von ITM überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte sowie die Allgemeinen Softwarebedingungen von ITM, in der jeweiligen Fassung. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sich diese Bedingungen jederzeit ändern können und dies nicht im Einflussbereich von ITM liegt und akzeptiert herstellerbedingte Änderungen. Er sorgt dafür, dass auch der Endkunde solche Änderungen akzeptiert.

3.3 Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden weder dem Kunden noch dem Endkunden weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des Kunden oder Endkunden nach den §§ 40(d), 40(e) UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.

3.4 Alle dem Kunden von ITM überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden. Ausgenommen davon sind lediglich solche Unterlagen, die an Endkunden weitergegeben werden, soweit die Weitergabe notwendig ist, damit der Kunde die von ITM erworbene Leistung an den Endkunden erbringen kann.

3.5 ITM hat das Recht, Nutzungsdaten des Kunden und des Endkunden und andere Informationen, die die Berechnung von Entgelten oder Gebühren betreffen, zu überprüfen. Dies schließt auch das Recht ein, die Einhaltung der in einem Vertrag zu diesen AGB-Service enthaltenen Bedingungen durch den Kunden und Endkunden im Zusammenhang mit dem Gebrauch von Softwareprodukten an allen Standorten und für alle Umgebungen, in denen der Kunde und Endkunde Lizenzprogramme installiert oder nutzt, zu prüfen. Zur Unterstützung bei einer derartigen Überprüfung kann ITM einen unabhängigen Prüfer heranziehen, vorausgesetzt, dass ITM mit diesem Prüfer eine schriftliche Vertraulichkeitsvereinbarung abgeschlossen hat. Der Kunde verpflichtet sich in angemessenem Umfang zur unentgeltlichen Mitwirkung an der Überprüfung. Der Kunde verpflichtet sich ferner, dafür zu sorgen, dass auch der Endkunde diese Überprüfungen gleichermaßen zulässt und unterstützt.

3.6 Der Kunde ist verpflichtet, schriftliche Aufzeichnungen, Ausgaben von Systemtools und sonstige Systemdaten zu erstellen, aufzubewahren und ITM sowie deren Prüfern bereitzustellen, um gegenüber ITM prüffähige Nachweise dafür zu erbringen, dass die Installation und die Nutzung der Lizenzprogramme durch den Kunden und den Endkunden in Übereinstimmung mit den Bedingungen eines Vertrages zu diesen AGB-Service erfolgen. ITM wird den Kunden schriftlich verständigen, falls eine solche Überprüfung ergibt, dass die Bestimmungen der jeweiligen Vertragsbedingungen nicht eingehalten werden. Die Rechte und Verpflichtungen dieser Ziffer bleiben in Kraft so lange Lizenzprogramme an den Kunden und den Endkunden lizenziert sind und für zwei Jahre danach, soweit Herstellervorgaben nicht einen längeren Zeitraum vorsehen. Der Kunde wird entsprechende Verpflichtungen in seinen Verträgen mit den Endkunden vorsehen.

3.7 ITM wird den Kunden in der Abwehr aller Ansprüche unterstützen, die darauf beruhen, dass vertragsgemäß genutzte Software ein nach der österreichischen Rechtsordnung wirksames gewerbliches Schutzrecht oder Urheberrecht verletzt. Der Kunde wird ITM unverzüglich schriftlich benachrichtigen und im Falle eines Rechtsstreites eine Streitverkündung gemäß § 21 ZPO vornehmen, falls derartige Ansprüche gegen ihn erhoben werden. Der Kunde sorgt dafür, dass der Endkunde die Benachrichtigung an und die Streitverkündung gegenüber ITM vornimmt, falls der Endkunde mit solchen Ansprüchen konfrontiert wird.

3.8 Werden Ansprüche aus der Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht, welche ITM zu vertreten hat, kann ITM auf eigene Kosten die Software ändern, austauschen oder ein Nutzungsrecht erwirken. Ist dies mit angemessenem Aufwand nicht möglich, hat der Kunde auf Verlangen von ITM unverzüglich das Original und alle Kopien der Software einschließlich überlassener Unterlagen zurückzugeben. Hiermit sind alle Ansprüche des Kunden bezüglich der Verletzung gewerblicher Schutzrechte und des Urheberrechts, unter Ausschluss jeder weitergehenden Verpflichtung von ITM, abschließend geregelt. Der Kunde sorgt dafür, dass der Endkunde diese Regelung entsprechend akzeptiert.

#### **4. Vertragsdauer / Kündigung / vorzeitige Auflösung / Prozess und Rechtsfolgen der Vertragsbeendigung**

4.1 Sämtliche Regelungen hinsichtlich Vertragsdauer, Kündigung bzw. Kündigungsverzicht, vorzeitige Auflösung des Servicevertrages und Entgelt ergeben sich in erster Linie aus den Angaben a) im

Bestellportal bei Bestellungen über das Bestellportal, b) im Angebot bei Bestellungen auf Basis eines Angebots, c) im Bestellportal bei Bestellungen auf Basis einer Preisliste ohne vorheriges Angebot. Sofern in diesen Angaben nichts geregelt ist, kommen die nachfolgenden Bestimmungen jedenfalls zur Anwendung.

4.2 Der Service-Vertrag kommt mit Bestellbestätigung durch ITM, spätestens jedoch mit Bereitstellung der Leistung durch ITM zustande und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

4.3 Sofern in den Service-Verträgen der Servicebeginn nicht gesondert vereinbart worden ist, hat der Kunde nach allfälliger Systemüberprüfung und gegebenenfalls der notwendigen Instandsetzung sowie der Bezahlung der damit zusammenhängenden Aufwendungen, Anspruch auf die Erbringung der Serviceleistungen entsprechend dem vereinbarten Leistungsumfang.

4.4 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Service-Vertrag aus wichtigem Grund entweder mit eingeschriebenem Brief oder per Email (seitens des Kunden an [sales.wien@itm-group.com](mailto:sales.wien@itm-group.com)) vorzeitig und fristlos zu kündigen, wobei bei einer Kündigung per Email eine Eingangsbestätigung des anderen Vertragspartners notwendig ist, damit die Kündigung wirksam wird. Ein wichtiger Grund für ITM liegt jedenfalls dann vor, wenn der Kunde mit einer Zahlung mehr als 30 Tage in Verzug ist, sowie wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung sonstige wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt, oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.

4.5 ITM ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und ITM aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.

4.6 In jedem Falle der gänzlichen oder teilweisen vorzeitigen Vertragsauflösung/Kündigung oder sonstigen sowie nach sonstiger Beendigung des Vertrages ist ITM berechtigt, unabhängig von einem allenfalls anhängigen Rechtsstreit, die Erbringung der Serviceleistungen einzustellen.

4.7 Im Falle der Kündigung aus Gründen, die von ITM zu vertreten sind, ist der Kunde verpflichtet, die bis zum Wirksamwerden der Kündigung von ITM vollständig erbrachten Services zu bezahlen bzw. bei nicht vollständiger Erbringung, soweit diese für den Kunden oder Endkunden nutzbar sind.

4.8 So in den anderen Vertragsbestandteilen nichts Näheres geregelt ist, ist ITM im Rahmen der Vertragsbeendigung, aus welchem Grund auch immer und je nach Art der Serviceleistung berechtigt, unter anderem folgende (Rückbau-)Maßnahmen zu setzen – es handelt sich hierbei um eine nicht abschließende Aufzählung:

- Abbau des Services: Abhängig von der Art der Leistungserbringung, dem Standort und den Eigentumsverhältnissen der dahinterliegenden Systeme
- Deaktivierung und Löschung vorhandener Schnittstelle: Insbesondere Schnittstellen des Ticketsystems des Kunden, die im Ticketsystem von ITM liegen, müssen durch ITM gelöscht werden
- Datenrückgabe bzw. Datenlöschung/Technische Formate der Datenübermittlung: Die Verantwortung für die Datenrückgabe bzw. Datenlöschung liegt beim Kunden. ITM entscheidet jedoch im eigenen Ermessen welches technische Format zur Datenübermittlung zugelassen wird.
- Zugangsbeendigung: Festlegung des Zeitpunkts der Beendigung der Zugriffsberechtigung von ITM auf Systeme des Kunden via Remote oder lokal am System des Kunden;
- Zutrittsberechtigung: Festlegung des Zeitpunkts der Beendigung der Zutrittsberechtigung von ITM in Räumlichkeiten des Kunden;
- Rückgabe der elektronischen Schlüssel: zB. Zutrittskarten zu den Räumlichkeiten oder RSA-Tokens
- Allgemeines: Rückgabe von Dokumenten, Zertifikaten sowie kundenspezifischer Software, sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit der Deaktivierung des Kunden im System
- Fristen: soweit keine gesetzlichen Bestimmungen entgegenstehen, kann ITM im eigenem Ermessen Fristen für einzelne Maßnahmen festlegen

4.9 Sämtliche im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung entstehenden (Rückbildungs-) Kosten werden im Zuge der finalen Abrechnung dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand und nach den jeweils gültigen Verrechnungssätzen von ITM gesondert in Rechnung gestellt. Sollte der Kunde mit der Leistung dieser Zahlungen säumig sein, ist ITM berechtigt, allfällige Gegenstände, wie insbesondere Festplatten, Speichermedien, Passwortschlüssel bis zur vollständigen Bezahlung zurückzuhalten.

## 5. Serviceentgelt / Fälligkeit / Erhöhung

5.1 Die vom Kunden zu bezahlenden Entgelte und Konditionen ergeben sich aus den Angaben a) im Bestellportal bei Bestellungen über das Bestellportal, b) im Angebot bei Bestellungen auf Basis eines

Angebots, c) in der mit dem Kunden vereinbarten Preisliste bei Bestellungen auf Basis einer Preisliste ohne vorheriges Angebot.

5.2 Das Serviceentgelt wird monatlich wiederkehrend jeweils zum Anfang des Folgemonats nach Leistungserbringung in Rechnung gestellt, soweit a) im Bestellportal bei Bestellungen über das Bestellportal, b) im Angebot bei Bestellungen auf Basis eines Angebots, c) im Bestellportal bei Bestellungen auf Basis einer Preisliste ohne vorheriges Angebot nicht anders geregelt.

5.3 Im Falle der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden ist ITM berechtigt, das Serviceentgelt für die Dauer des Insolvenzverfahrens monatlich im Voraus ab Eröffnungsstichtag zu verrechnen. Das Entgelt vom Tag der Insolvenzeröffnung bis zum Ende des laufenden Monats wird anteilmäßig berechnet. Gleiches gilt bei Verschlechterung der Bonität des Kunden.

5.4 Die von ITM gelegten Rechnungen sind zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer gemäß des darin ausgewiesenen Fälligkeitsdatum ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar.

5.5 Sämtliche Forderungen aus dem Service-Vertrag sind unverzüglich zur Zahlung fällig. Bei Verzug werden 1% Zinsen pro Monat verrechnet. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens bleibt davon unberührt.

5.6 Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.

5.7 Bei auch nur teilweisem Zahlungsverzug ist ITM berechtigt, die Serviceleistungen gänzlich oder teilweise bis zum Zahlungseingang einzustellen. Die Zahlungspflichten des Kunden bleiben unverändert aufrecht.

5.8 Ohne ausdrückliche schriftliche Erklärung von ITM gilt die Einstellung der Serviceleistungen nicht als Auflösung des Vertragsverhältnisses. ITM wird die Serviceleistungen erbringen, sobald die Zahlungspflichten oder sonstige Vertragspflichten vom Kunden vereinbarungsgemäß erfüllt werden.

5.9 ITM behält sich das Recht vor, die vereinbarte Vergütung entsprechend den eingetretenen Kostensteigerungen aufgrund von Preiserhöhungen der Hersteller, Lizenzgeber, Energieversorger und Telekommunikationsdienstleister sowie aufgrund von Änderungen bei Personal- und Logistikosten

sowie bei Miete auch bei Refinanzierungskosten bis zur tatsächlichen Selbstkostensteigerung zu erhöhen. Sollte die Änderung zu einer Erhöhung von mehr als 20 % der für die von der Erhöhung betroffenen Leistung vereinbarten Vergütung führen, so steht dem Kunden das Recht zu, innerhalb einer Frist von 3 Monaten nach Mitteilung der Preisänderung den betroffenen Vertrag schriftlich zum Monatsende zu kündigen.

5.10 Sämtliche infolge eines mit ITM eingegangenen Vertrages zu entrichtenden Steuern trägt der Kunde. Dies gilt insbesondere für eventuell anfallende Steuern nach dem Gebührengesetz.

5.11 Die eingeschränkte oder unmögliche Verwendbarkeit des im Service-Vertrag definierten Systems oder Teilen des Systems wegen Beschädigung, Diebstahl, Verlust, rechtlicher, technischer oder wirtschaftlicher Unbrauchbarkeit, auch bei Zufall oder höherer Gewalt, berechtigt den Kunden nicht zur Auflösung, Kündigung oder Teilkündigung des Service-Vertrages und die Pflicht zur Zahlung des vereinbarten Serviceentgeltes bleibt aufrecht, es sei denn, die eingeschränkte oder unmögliche Verwendbarkeit wurde durch ITM verschuldet. In diesem Fall hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht.

5.12 Sofern die vertraglichen Serviceleistungen in Form von Verrechnungs- und/oder Verbrauchseinheiten erbracht werden, wird ITM (so nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird) oder ihre Lieferanten die Messung der verbrauchten oder zu verrechnenden Einheiten erfassen und dem Kunden eine Aufstellung über die zu verrechnenden oder verbrauchten Einheiten zukommen lassen.

5.13 Sofern ITM eine Aufwandschätzung auf Zeit- und Materialbasis oder nach Nutzung abgibt, dient diese Schätzung ausschließlich zu Planungszwecken. ITM verrechnet nach den jeweils gültigen Listenpreisen und Verrechnungssätzen des Kundendienstes anhand der tatsächlichen Zeit- und Materialaufwände oder nach der aktuellen oder berechtigten Nutzung durch den Kunden unter Berücksichtigung einer vereinbarten Mindestabnahmemenge. Die einer Schätzung zugrunde liegenden Mengenansätze beruhen auf einer nach bestem Wissen durchgeföhrten Bewertung des Leistungsumfangs aufgrund der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen.

## **6. Elektronische Rechnungslegung**

- 6.1 Rechnungen können nach Wahl von ITM in elektronischer Form per E-Mail oder in Papier-Form zugestellt oder zum Abruf im Bestellportal bereit gehalten werden. Bei elektronischen Rechnungen hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass diese auch abgerufen werden können. Die ITM E-Mail-Adresse ist möglicherweise lediglich eine Versandadresse für den Versand von elektronischen Rechnungen, der Empfang von E-Mails kann eventuell nicht möglich sein. Der Kunde wird bei Antworten per Email sicherstellen, dass er an eine Email Adresse von ITM verwendet, die einen Empfang ermöglicht.
- 6.2 Elektronische Rechnungen werden im Dateiformat „portable document format“ (pdf) erstellt und sind nicht signiert. Ein gleichzeitiger Bezug von elektronischen Rechnungen und Rechnungen in Papierform ist nicht möglich. Pro Rechnung wird eine pdf-Datei erstellt. Jede Rechnung wird einzeln per E-Mail verschickt bzw. zum Download bereitgestellt.
- 6.3 Die elektronische Rechnung gilt als zugegangen, sobald sie unter gewöhnlichen Umständen abgerufen bzw. zur Kenntnis genommen werden können.
- 6.4 Mahnungen werden in Papierform an die bekanntgegebene Rechnungsadresse zugestellt.
- 6.5 Sollte eine elektronische Rechnung nicht zugestellt werden können, behält sich ITM das Recht vor, die Rechnung an die ITM zuletzt bekannt gegebene Postanschrift des Kunden in Papierform zu übermitteln.
- 6.6 Der Kunde kann die elektronische Zusendung der Rechnungen jederzeit schriftlich und rechtsgültig unterfertigt (per Post oder eingescannt per E-Mail oder Fax) widerrufen. Danach erhält der Kunde Rechnungen zukünftig postalisch an die ITM zuletzt bekannt gegebene Postanschrift zugestellt. ITM behält sich das Recht vor, aus wichtigem Grund die Zustellung der Rechnungen selbstständig an die ITM zuletzt bekannt gegebene Postanschrift umzustellen.

## **7. Leistungen des Kunden (Mitwirkungspflichten)**

- 7.1 Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen ist von der fristgemäßen Erfüllung der vereinbarten Mitwirkungspflichten des Kunden und des Endkunden abhängig. Der Kunde ist daher

verpflichtet, alle Maßnahmen zu unterstützen und (Vor-) Leistungen zu erbringen, die für die Erbringung der Leistungen durch ITM erforderlich sind, auch wenn diese nicht ausdrücklich im Leistungsumfang festgehalten sind. Der Kunde wird dafür sorgen, dass auch der Endkunde die entsprechenden Mitwirkungsleistungen erbringt. Die Mitwirkungspflichten ergeben sich in erster Linie aus a) dem Bestellportal bei Bestellungen über das Bestellportal, b) dem Angebot bei Bestellungen auf Basis eines Angebots, c) dem Bestellportal bei Bestellungen auf Basis einer Preisliste ohne vorheriges Angebot, und diese Regelungen gehen bei Widersprüchen diesem Dokument vor. Insoweit dort keine Regelungen enthalten sind, kommen jedenfalls die nachstehenden Mitwirkungspflichten zur Anwendung:

7.2 Der Kunde/Endkunde ist in seinen Räumlichkeiten für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich. Ebenso hat der Kunde/Endkunde für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der Kunde/Endkunde ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich.

7.3 Der Kunde/Endkunde stellt zu den von ITM genannten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche von ITM zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Bewilligungen, Dokumentation (Pläne sowie sonstige Unterlagen) und Daten in der von ITM geforderten Form sowie die erforderliche bzw. adäquate Infrastruktur kostenfrei zur Verfügung und unterstützt ITM auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Leistungen. Im Falle von Wartungsleistungen, die durch den Kunden/Endkunde umgesetzt werden, die Leistungen von ITM jedoch berühren (zB. bei Wartungseinsätzen an Systemen, die einem Monitoring unterliegen, etc.) wird der Kunde/Endkunde den Beginn dieser Arbeiten rechtzeitig (mindestens jedoch 5 Werkstage im Vorhinein, soweit zwischen den Parteien nicht abweichend vereinbart) sowie den tatsächlichen Beginn anzeigen sowie das Ende dieser Arbeiten unverzüglich kommunizieren.

7.4 Der Kunde/Endkunde gewährt ITM den für die Erbringung der Services erforderlichen Zutritt zum System sowie einen Zugang für Remotezugriffe inklusive aller allfällig dafür notwendigen Softwarenutzungsberechtigungen und Zugriffsberechtigungen. Außerdem die Einräumung der Zutritts-/Zugangsmöglichkeiten (Systemstandort, Zutrittskarten, Entfernen von Einrichtungsgegenständen, Materialien oder ähnlichem usw.) und Zugriffsmöglichkeiten (Fernzugriffe, Datentransfereinrichtungen, Rufnummer, Usernamen, Passwörter, Rechte, Leitungen, usw.) sowie

umgehende Meldung von diesbezüglichen Änderungen. Insoweit ein derartiger Zugang durch ITM für die Leistungserbringung erforderlich ist, darf eine Änderung nur in Abstimmung mit ITM erfolgen.

7.5 Der Kunde/Endkunde wird ITM sämtliche bestehenden Kommunikationsmittel kostenlos zur Verfügung stellen, falls dies zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen durch ITM erforderlich sein sollte.

7.6 Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden/Endkunde, entsprechende Maßnahmen zur Datensicherung zu ergreifen. Insbesondere ist der Kunde angehalten, regelmäßige Datensicherungen durchzuführen, speziell vor der Erbringung von Serviceleistungen durch ITM. ITM haftet nicht für Datenverlust.

7.7 Der Kunde/Endkunde ist verpflichtet, die zur Nutzung der Leistungen von ITM erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.

7.8 Sofortige Meldung aller Störungen durch den Kunden/Endkunde an ITM (Servicestelle siehe Produktaufstellung) mit einer möglichst genauen Störungsbeschreibung sowie zur Verfügung Stellung aller für die Leistungserbringung notwendigen Informationen.

7.9 Treten Störungen auf, deren Behebung einer erhöhten Dringlichkeit bedarf (z.B. Hackerangriff), so hat der Kunde/Endkunde diese Störungen umgehend telefonisch bei ITM einzumelden. Eine Meldung in ausschließlich schriftlicher Form ist in diesem Fall nicht ausreichend.

7.10 Einführung der ITM Mitarbeiter in die für die Leistungserbringung relevanten Richtlinien und Vorschriften (Security, Zutritt, Datenschutz, usw.) des Kunden/Endkunde (seinem Unternehmensbereich) sowie umgehende Meldung von diesbezüglichen Änderungen.

7.11 Erbringung des Nachweises der Störungsursache bei Fehlern bzw. Fehlfunktion an einem von ITM betreuten Systems, wenn Systeme durch Fremdnutzung, Zusatzeinrichtungen oder zusätzlich installierte Software in die Systemumgebung des Kunden/Endkunde integriert und erweitert wurden.

7.12 Erteilung der Berechtigung an ITM zur Durchführung von Messungen an den Systemen oder in den Netzwerken des Kunden/Endkunde im notwendigen Umfang.

7.13 Kostenfreie zur Verfügung Stellung notwendiger Softwarelizenzen von Kunden/Endkunden - Applikationen, Kommunikations- oder Prüfmittel und Hardware im von ITM zur Leistungserbringung in sachlicher, räumlicher und zeitlicher Hinsicht benötigten Umfang.

7.14 Bekanntgabe der Ansprechpartner bzw. Schlüsselpersonen (je Standort bzw. Aufgabengebiet) des Kunden/Endkunden zur Einhaltung der Genehmigungsverfahren, Freigaben und Abwicklung der Leistungserbringungen sowie umgehende Meldung von diesbezüglichen Änderungen. Der Kunde hat ferner sicherzustellen, dass die erforderlichen Ansprechpartner für ITM erreichbar sind, anderenfalls ITM bis zu deren Erreichbarkeit Leistungen anhalten darf. Hierfür verpflichtet sich der Kunde, adäquate Ansprechpartner bekannt zu geben und diese mit entsprechender Entscheidungsbefugnis auszustatten. Intern hat der Kunde weiters sicherzustellen, dass kurze bzw. rasche Entscheidungswege definiert sind und die genannten Ansprechpartner bei Bedarf auch zu Terminen vor Ort präsent sind. Wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht rechtzeitig bzw. vollständig nachkommt, kann ITM im eigenen Ermessen Entscheidungen treffen, wie sie unter anderem in Punkt 8.24 und 8.25 beispielhaft näher ausgeführt sind.

7.15 Der Kunde/Endkunde verpflichtet sich zu operativen Leistungsbeistellungen, wie zB Einbeziehung von personellen IT-Ressourcen des Kunden.

7.16 Der Kunde/Endkunde wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass ITM in der Erbringung ihrer Leistungen nicht behindert wird. Der Kunde/Endkunde stellt sicher, dass ITM oder die durch ITM beauftragten Dritten für die Erbringung der Leistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim Kunden/Endkunde erhalten. Der Kunde/Endkunde ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter ihrer verbundenen Unternehmen oder von ihr beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.

7.17 Der Kunde/Endkunde wird ITM bei den im Rahmen der Vertragsbeendigung anfallenden Prozesse (vgl. Punkt 5.8) entsprechend unterstützen. Dies umfasst insbesondere die Gewährung des Zutritts zu den Räumlichkeiten des Kunden/Endkunde für den Abbau der Services (zB Anlagen) bzw. die verbindliche Kommunikation mit den genannten Ansprechpartnern bzw. Schlüsselpersonen.

7.18 Erfüllt der Kunde/Endkunde seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, verschieben sich die Zeitpläne für die von ITM zu erbringenden Leistungen in angemessenem Umfang. Der Kunde wird die ITM hierdurch entstehenden

Mehraufwendungen und Kosten zu den bei ITM jeweils geltenden Verrechnungssätzen gesondert vergüten.

7.19 Sollten vom Kunden/Endkunden durchzuführende Vorbereitungen oder zu schaffende Voraussetzungen oder einzuholende erforderliche Genehmigungen nicht angeführt sein, so trifft die Verantwortung der Herstellung unabhängig davon den Kunden, ausgenommen ITM hat sich schriftlich zur Erbringung von (einzelnen) Vorbereitungshandlungen verpflichtet. Eine diesbezügliche Warnpflicht wird einvernehmlich ausgeschlossen. Sind diese für die Installation, Inbetriebnahme oder den Betrieb ungeeignet oder nicht ausreichend oder werden diese aufgrund einer Handlung oder einer Unterlassung des Kunden/Endkunden für die Zwecke der Installation, der Inbetriebnahme oder des Betriebs unbrauchbar, so hat der Kunde ITM alle daraus entstandenen Kosten vollständig zu ersetzen.

7.20 Der Kunde sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten (z.B. seine Endkunden) die von ITM eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der Kunde haftet ITM für jeden Schaden.

7.21 Die Beistellungen und Mitwirkungen des Kunden/Endkunden erfolgen unentgeltlich.

7.22 Der Kunde hat ITM umfassend über alle Umstände und/oder Änderungen zu informieren, welche den Leistungsgegenstand und/oder für dessen Umsetzung bzw. dessen Begleitmaßnahmen betreffen – das umfasst auch Informationen aus angrenzenden bzw. zusammenhängenden Projekten. Die Übermittlung ist rechtzeitig und nachweislich schriftlich durchzuführen. Entstehen ITM aus der Verletzung der Informationspflicht Aufwände oder sonstige Nachteile, so sind diese durch den Kunden zu tragen. Der Kunde stellt sicher, dass er alle relevanten Informationen vom Endkunden zeitgerecht erhält, um seine Pflichten erfüllen zu können.

7.23 Alle nicht im Vertrag oder in den Anlagen als Leistungen von ITM definierten Arbeiten, die zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistungen erforderlich sind, hat der Kunde auf seine Kosten unverzüglich durchführen zu lassen.

7.24 Erfüllt der Kunde/Endkunde seine Mitwirkungspflicht nicht oder nicht vollständig (bzw. rechtzeitig), so verschieben sich die vereinbarten Termine in angemessener Weise. Weiters kann seine Mitwirkungspflicht – abhängig nach Art der Leistung - auch durch ITM nach eigenem Ermessen und gegen zusätzliches Entgelt (zB Aufwandsersatz) durchgeführt werden. Hierfür hat der

Kunde/Endkunde ITM die entsprechenden Rechte einzuräumen. Der Kunde sorgt dafür, dass es zu der Rechteeinräumung seitens des Endkunden kommt. So es in einem solchen Fall zu keiner Einigung zwischen den Vertragsparteien kommt und der Kunde/Endkunde seine Mitwirkungspflicht nicht erfüllt, ist ITM zur Aussetzung der eigenen Leistungspflicht berechtigt.

7.25 Bei Gefahr im Verzug ist ITM berechtigt, für den jeweiligen Anlassfall die Mitwirkungspflichten des Kunden/Endkunde zu übernehmen, so der Kunde/Endkunde diese nicht rechtzeitig bzw. vereinbarungsgemäß erfüllt. ITM erbringt diese Leistungen auf Kosten des Kunden und schließt jegliche Haftung aus.

## **8. Prozess- und Systemänderungen**

8.1 Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Kunden oder beim Endkunden, die Änderungen in den von ITM für den Kunden/Endkunden zu erbringenden Leistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit ITM hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.

8.2 Geplante Erweiterungen, Upgrades und sonstige Änderungen des vertragsgegenständlichen Systems sind vorab und möglichst frühzeitig mit ITM auf ihre Umsetzbarkeit abzustimmen. Wenn ITM diesen Änderungen zustimmt, wird gleichzeitig das Serviceentgelt dem geänderten Umfang angepasst.

## **9. Termine, Verzug**

9.1 Verbindliche Termine sind ausdrücklich schriftlich als solche zu vereinbaren.

9.2 Hat ITM einen Verzug zu vertreten, so steht dem Kunden nach dem Verstreichen einer angemessenen, mindestens achtwöchigen, vom Kunden zu setzenden Nachfrist das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten. Dem Kunden stehen aus Anlass des Rücktritts keine Schadenersatzansprüche zu.

9.3 Hat der Kunde einen Verzug zu vertreten, so steht ITM nach dem Verstreichen einer angemessenen, mindestens vierwöchigen Nachfrist das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat ITM die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten sowie für den Kunden bestellte Leistungen ihrer Lieferanten sowie den entgangenen Gewinn zu ersetzen. Zeitpunkt der Erfüllung ist der Tag der Anzeige der Lieferbereitschaft.

9.4 In allen anderen Fällen oder wenn eine Partei ihr Recht zum Rücktritt nicht geltend macht, verschieben sich die vereinbarten Termine in angemessener Weise.

## **10. Gewährleistung**

10.1 Dem Kunden ist bekannt, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler in Services und Produkten der Informationstechnologie unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. ITM gewährleistet daher keine Fehlerfreiheit und ist diese auch nicht geschuldet.

10.2 ITM leistet 6 Monate Gewähr ab Übernahme bzw. ab Nutzung der von ITM gelieferten Systeme und Systemkomponenten gemäß Punkt 11.7. Die Gewährleistung ist jedoch ausgeschlossen, wenn die Mängelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des Kunden, seiner Erfüllungsgehilfen oder ihm zurechenbarer Dritter (z.B. Endkunden) beruht. Stellt sich im Zuge der Mängelbehebung heraus, dass entweder kein Mangel einer Leistung von ITM vorliegt oder dieser vom Kunden/Endkunden zu vertreten ist, hat der Kunde ITM den entstandenen Aufwand zu ersetzen.

10.3 Netzausfälle, Servicearbeiten, Störungen oder sonstige von ITM nicht zu vertretende Ereignisse können zu Unterbrechungen von Services führen und berechtigen den Kunden nicht zur Minderung des Entgelts.

10.4 Voraussetzung für die Gewährleistungsansprüche ist, dass der Kunde seiner Verpflichtung gemäß § 377 UGB nachkommt. Der Kunde hat aufgetretene Mängel unverzüglich schriftlich anzuzeigen und die von ITM vorgeschriebenen Lager-, Montage- und Betriebsbedingungen einzuhalten. Er hat sich hierfür auch vom Endkunden zeitgerecht die notwendigen Informationen zukommen zu lassen. Nur diesfalls gilt die Rügepflicht nach § 377 UGB als gewahrt. Diesbezügliche entgegenstehende Regelungen des Kunden finden in keinem Fall Anwendung (vgl. dazu Punkt 1.4.). Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der Kunde. Der Kunde wird ITM bei der Beseitigung aufgetretener Mängel in jeder Hinsicht unterstützen, indem er insbesondere alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellt und mit dem Kunden eine umfassende Mitwirkungspflicht vereinbart. ITM wird mit der Mängelbeseitigung umgehend beginnen und innerhalb vereinbarter, sollte keine Vereinbarung vorliegen, binnen angemessener Frist die Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei erbringen, indem ITM nach eigener Wahl die betroffenen

Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt. Der Kunde wird Störungs- oder Schadensbehebungen nicht selbst durchführen oder Dritte dazu beauftragen und dies auch dem Endkunden auferlegen.

10.5 Ist ITM trotz nachhaltiger Bemühungen und zumindest dreifacher qualifizierter, schriftlicher Abmahnung innerhalb einer angemessenen Frist nicht in der Lage, einen Mangel zu beseitigen, hat jeder Vertragspartner das Recht, den Servicevertrag mit sofortiger Wirkung *ex nunc* aufzulösen.

10.6 Im Falle von Lieferungen von Hard- und Software gelten vorrangig die Gewährleistungsbedingungen des jeweiligen Herstellers, sowie nachrangig sinngemäß die gegenständlichen Regelungen. Sofern die von ITM oder dem Hersteller vorgeschriebenen Lager-, Montage- und Betriebsbedingungen eingehalten werden, leistet ITM (subsidiär) 6 Monate Gewähr, wobei es dem Kunden obliegt, das Vorliegen eines Mangels zum Zeitpunkt der Lieferung der Leistung zu beweisen. Werden im Rahmen dieser Gewährleistung Systemkomponenten ersetzt, so wird die ursprüngliche Gewährleistung des Gesamtsystems nicht verlängert.

10.7 Mit der Erstellung des Übernahmeprotokolls spätestens jedoch mit Nutzung der Leistungen von ITM durch den Kunden/Endkunden gilt diese als abgenommen. Mängel, die die Nutzung der Leistung von ITM nicht wesentlich beeinträchtigen, hindern die Abnahme nicht, und ebenso ist der Kunde nicht zur Zurückhaltung von Zahlungen, auch nicht teilweise, berechtigt.

10.8 Im Falle einer Softwarepflege ist der Gewährleistung genüge getan, wenn seitens ITM ein Workround erfolgt. Die Beseitigung von Fehlern (das sind funktionsstörende Abweichungen von den gültigen Spezifikationen) erfolgt nach Wahl von ITM durch Implementierung eines Workarounds, Lieferung einer neuen Software oder durch entsprechende Änderung des Programms. Änderungen des Programms durch das Einspielen von Patches (z.B. Bug Fixes o.ä.) sind erst dann zu leisten, wenn diese Patches durch den Hersteller freigegeben werden. In diesem Falle hat ITM jedenfalls bis zu diesem Zeitpunkt die Möglichkeit mit der Fehlerbehebung zu warten. Die Überprüfung solcher Patches erfolgt ausschließlich durch den Hersteller und nicht durch ITM selbst.

## 11. Garantie

Die Übernahme einer Garantie durch ITM für bestimmte Eigenschaften (Beschaffenheit) bedarf zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch ITM. Ansonsten reicht ITM eine allfällige bestehende Garantie des Herstellers an den Kunden weiter, wobei ausdrücklich darauf hingewiesen

wird, dass es sich dabei um die Garantieerklärung eines Dritten handelt und Ansprüche aus einer solchen Garantie nur gegen den Erklärenden geltend gemacht werden können.

## **12. Haftung**

12.1 ITM haftet nicht für leichte Fahrlässigkeit, sowie für Betriebsunterbrechung, entgangenen Gewinn, nicht eingetretene Ersparnisse, Zinsverluste, Folge- und Vermögensschäden.

13.2 Ist die Datensicherung nicht ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung von ITM auf den tatsächlichen Aufwand für die Wiederherstellung der Daten, maximal aber mit EUR 15.000,-- je Schadensfall, begrenzt.

12.3 Insgesamt ist die Haftung von ITM für sämtliche aus dem Vertrag resultierende Schäden und Aufwendungen mit dem einfachen vertraglichen Entgelt oder EUR 250.000,-- beschränkt, je nachdem welche Summe geringer ist. Das vertragliche Entgelt errechnet sich aus der Nettosumme der bis zur ersten Möglichkeit der ordentlichen Kündigung gemäß dem Vertrag anfallenden Vergütungen.

12.4 Die Haftungsbeschränkungen und –ausschlüsse gelten auch zu Gunsten der Organe und Hilfspersonen von ITM, insbesondere der Subauftragnehmer, Lieferanten, Vertreter, Berater und Mitarbeiter.

12.5 Bei Nichteinhaltung allfälliger Benutzungsbedingungen laut Bedienungsanleitung, Dokumentation oder behördlicher Zulassungsbedingungen ist jegliche Haftung, insbesondere jeder Schadenersatz, ausgeschlossen. Der Nachweis der Einhaltung der allfälligen Benutzungsbedingungen obliegt dem Kunden.

12.6 In Abweichung von den Punkten 12.1, 12.2, 12.3 und 12.5 und anderen in diesen Allgemeinen Servicevertragsbedingungen oder in anderen Vertragsbestandteilen enthaltenen Bestimmungen schließt keine Partei ihre Haftung gegenüber der anderen Partei aus oder beschränkt diese im Hinblick auf: (i) Tod oder Körperverletzung, verursacht durch Fahrlässigkeit; (ii) vorsätzliches Fehlverhalten und grobe Fahrlässigkeit; (iii) Betrug, betrügerische Falschdarstellung oder arglistiges Verschweigen von Mängeln; (iv) eine durch ITM vereinbarte verschuldensunabhängige Haftung für Verstöße, unabhängig von Fahrlässigkeit oder vorsätzlichem Verschulden; v) das geltende zwingende Produkthaftungsrecht; und (vi) alle anderen Haftungsgründe, die gesetzlich nicht ausgeschlossen oder eingeschränkt werden können. Die Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen nach den Punkten 12.1, 12.2, 12.3 und

12.5 sind auch bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, d. h. einer Pflicht, deren Erfüllung für die Erreichung des Vertragszwecks wesentlich ist oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Erfüllung sich der Kunde deshalb verlassen kann, nicht anwendbar. Im Falle einer Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist jedoch jedwede Haftung von ITM auf den typischen vorhersehbaren Schaden beschränkt, es sei denn, es liegt einer der im ersten Satz dieses Punktes 12.6 aufgeführten Fälle vor.

12.7 Die Beweislastumkehr für grobe Fahrlässigkeit wird ausgeschlossen.

12.8 Schadenersatzforderungen verjähren zwölf Monate nach dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von Schaden und Schädiger Kenntnis hatte.

12.9 Der Kunde ist verpflichtet, ITM alle mit der Verfolgung ihrer Ansprüche zusammenhängenden Aufwendungen (jedenfalls Mahn-, Inkassospesen, Anwaltskosten, Gebühren) bei sämtlichen Vertragsverletzungen, wie insbesondere Zahlungsverzug, zu ersetzen.

### **13. Höhere Gewalt**

13.1 Als höhere Gewalt im Sinne dieser Servicevertragsbedingungen gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse oder solche, die, selbst wenn sie vorhersehbar waren, außerhalb des Einflussvermögens der Vertragsparteien liegen und deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung durch zumutbare Bemühungen der Vertragsparteien nicht verhindert werden können, auch wenn sie bei Zulieferanten eintreten. Hierzu zählen u.a. Krieg, Aufstand, Streik, Revolution, Militär- oder Zivilputsch, Seuchen bzw. flächendeckend auftretende Viruserkrankungen (zB in Form von Epidemien oder Pandemien) und die damit verbundenen, von staatlichen Behörden verordneten (Schutz-)Maßnahmen, Feuer, Überschwemmung, Sturm, Erdbeben, Blitzschlag, Stromausfall, Arbeitskampf.

13.2 Tritt ein Fall höherer Gewalt ein, hat die betroffene Vertragspartei die andere unverzüglich schriftlich davon in Kenntnis zu setzen. Die betroffene Vertragspartei hat die dadurch bedingte Verzögerung oder Unmöglichkeit der Leistungserfüllung nicht zu vertreten. Die vereinbarte Liefer- und Leistungsfrist verlängert sich jedenfalls um die Dauer der Auswirkung der höheren Gewalt.

### **14. Auditrechte**

14.1 ITM und der Hersteller haben das Recht einmal jährlich und/ oder bei Vorliegen eines wichtigen Grundes die Einhaltung der vertraglichen Regelungen und die vertragliche Leistung zu kontrollieren. Die Auditierung wird jeweils nach den geltenden technischen Standards von ITM bzw. des Herstellers durchgeführt. Der Kunde und der Endkunde verpflichten sich, ITM jene Informationen zur Verfügung zu stellen, die zur Kontrolle der Einhaltung der in dieser Vereinbarung genannten Verpflichtungen notwendig sind. Dieses Kontrollrecht schließt auch die Möglichkeit für ITM und den Hersteller ein, sich jederzeit in den Geschäftsräumen des Kunden und des Endkunden während der normalen Arbeitszeiten und ohne Störung der Betriebsabläufe selbst zu überzeugen. Diese Prüfung muss mindestens einen Monat im Voraus schriftlich angekündigt werden und darf drei Arbeitstage nicht überschreiten. Der Kunde verpflichtet sich, dafür zu sorgen, dass der Endkunden diese Audits zulässt und Informationen ITM und dem Hersteller überlässt.

14.2 Werden im Zuge einer Kontrolle bzw. Auditierung Mängel festgestellt, so sind diese vom Kunden auf seine Kosten unverzüglich, längstens innerhalb der zwischen dem Kunden und ITM bzw. dem Hersteller festgesetzten Frist zu beheben. Die Kosten der Durchführung einer Auditierung werden grundsätzlich von ITM bzw. dem Hersteller getragen. Nicht umfasst von dieser Kostentragung sind Personalkosten. Diese werden von jeder Vertragspartei bzw. dem Endkunden selbst getragen. Sollten jedoch im Zuge der Auditierung Mängel festgestellt werden, hat der Kunde die Kosten der Mängelbehebung sowie die Kosten, die durch die Mangelfeststellung und -behebung bedingten Folgeauditierungen zu tragen.

## **15. Geheimhaltung und Datenschutz**

15.1 Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche technischen und geschäftlichen Unterlagen (z.B. Datenträger, Zeichnungen, Dokumente, Messergebnisse, Muster) sowie jede Art von technischen Mitteilungen, Kenntnissen, Erfahrungen im Zusammenhang mit diesem Servicevertrag Dritten gegenüber streng vertraulich zu behandeln. Ausgenommen davon sind lediglich solche Informationen, die an Endkunden weitergegeben werden, soweit die Weitergabe notwendig ist, damit der Kunde die von ITM erworbene Leistung an den Endkunden erbringen kann.

15.2 ITM verpflichtet sich zur Einhaltung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmung der DSGVO sowie des DSG. Soweit der Kunde Daten an ITM weitergibt, hat er in ausschließlicher eigener Verantwortung dafür Sorge zu tragen, dass sämtliche erforderlichen Zustimmungen Dritter (insbesondere der Endkunden) zur Datenweitergabe an ITM vorliegen bzw. sämtliche

Datenverarbeitungsanwendungen mit dem Datenschutzrecht konform sind. Hinsichtlich sämtlicher diesbezüglicher Ansprüche hält der Kunde ITM schad- und klaglos.

15.3 Kommt es im Rahmen der Leistungserbringung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch ITM (als Auftragsverarbeiter) im Auftrag des Kunden (als Verantwortlicher), so liegt eine Auftragsverarbeitung iSd Art 28 DS-GVO vor. Diese Auftragsverarbeitung erfolgt ausschließlich auf Grundlage einer dem gesetzlichen Ausmaß entsprechenden, einseitigen Verpflichtungserklärung über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten seitens ITM. Diese Verpflichtungserklärung ist abrufbar unter <https://www.itm-group.com/page.asp/-/agb>.

15.4 Für den Fall, dass ITM im Rahmen der Auftragsverarbeitung Verantwortlicher und der Kunde Auftragsverarbeiter ist, so wird iSd Art 28 DS-GVO eine angemessene Vereinbarung über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten zwischen ITM und dem Kunden gesondert abgeschlossen.

15.5 Mit Auftragserteilung stimmt der Kunde zu, bis zum jederzeit möglichen Widerruf, über Produktneuheiten mittels Newsletter per E-Mail oder telefonisch informiert zu werden.

15.6 Der Kunde erteilt seine ausdrückliche Zustimmung, dass sein (Firmen)Name, seine Adresse sowie E-Mail-Adresse sowie diese Informationen über den Endkunden an den jeweiligen Hersteller weitergegeben wird, soweit dies für die Erfüllung des Auftrags notwendig ist. Der Kunde sorgt dafür, dass er die Informationen entsprechend weitergeben darf.

## **16. Urheberrecht**

16.1 Ausführungsunterlagen, wie z.B. Pläne, Skizzen und sonstige technische Unterlagen bleiben ebenso wie die Angaben auf dem Bestellportal, Muster, Kataloge, Prospekte, Abbildungen usgl. stets geistiges Eigentum von ITM und unterliegen den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen hinsichtlich Vervielfältigung, Nachahmung usw. Darüber hinaus dürfen Angaben zu Entgelten oder Preiskalkulationen ohne Zustimmung von ITM weder vervielfältigt noch Endkunden oder sonstigen Dritten zugänglich gemacht werden.

16.2 Bei Verletzung der Urheberrechte von ITM bzw. der hier in Punkt 17. dargelegten Regelungen hat der Kunde ITM eine Vertragsstrafe in Höhe von 100% der vereinbarten Vergütung zu zahlen. Darüberhinausgehende Schadenersatz- bzw. Unterlassungsansprüche bleiben davon unberührt.

16.3 Der Kunde verpflichtet sich im Übrigen zur Geheimhaltung des ihm aus der Geschäftsbeziehung zugegangenen Wissens Dritten gegenüber. Ausgenommen davon ist lediglich solches Wissen, das an Endkunden weitergegeben wird, soweit die Weitergabe notwendig ist, damit der Kunde die von ITM erworbene Leistung an den Endkunden erbringen kann.

## **17. Exportbeschränkungen**

17.1 Die Vertragserfüllung (insbesondere auch die Einhaltung der vereinbarten Service Levels) seitens ITM steht unter dem Vorbehalt, dass keine Hindernisse aufgrund nationaler und/oder internationaler Rechtsvorschriften, insbesondere Exportkontrollbestimmungen, entgegenstehen. Ebenso ist der Kunde bei der Nutzung der Leistungen für die Einhaltung der österreichischen oder sonst anwendbaren Ausfuhrvorschriften, insbesondere der österreichischen und US-amerikanischen Exportbestimmungen, verantwortlich. Jede Weitergabe der Vertragsgegenstände, Unterlagen und sonstigen Materialien, insbesondere jede Wiederausfuhr kann der Genehmigungspflicht nach den Ausfuhrbestimmungen der USA, der Europäischen Union und allfälliger anderer Staaten unterliegen. Der Kunde ist in einem solchen Fall verpflichtet, die entsprechenden Genehmigungen der betreffenden Behörden vor ihrer Weitergabe zu erwirken. Diese Verpflichtung muss im Falle jeder neuerlichen Weitergabe auf den jeweiligen Erwerber bzw. Verfügungsberechtigten vertraglich überbunden werden.

17.2 Für Dual-Use-Güter gilt konkret: Für die Ausfuhr von bestimmten Gütern ist eine Ausfuhrgenehmigung erforderlich. Die Genehmigungspflicht ergibt sich aus bestimmten technischen Produkteigenschaften und gilt für Lieferungen in alle Länder außerhalb der EU, in seltenen Fällen aber auch für die Verbringung innerhalb der EU. Bei den Gütern wird zwischen Rüstungsgütern und Gütern mit doppeltem Verwendungszweck (Dual-Use-Güter) unterschieden, die sowohl militärisch als auch zivil eingesetzt werden können. Die betroffenen Güter sind in Güterlisten erfasst. Neben Waren sind auch Software und Technologie vom Güterbegriff umfasst. Der Kunde verpflichtet sich gemäß Art 22 Abs 10 EG-Dual-Use-Verordnung genehmigungspflichtige Waren auch bei innergemeinschaftlichen Lieferungen auf seinen Geschäftspapieren (zB Kaufverträge, Rechnungen, etc.) deutlich zu kennzeichnen, zB durch Nennung der Listenposition.

## **18. Änderungen der AGB, Leistungsbeschreibungen und Preisen**

18.1 ITM ist berechtigt, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die jeweiligen Leistungsbeschreibungen oder die Preise mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern, sofern die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden für den Kunden zumutbar ist.

18.2 Erfolgen Änderungen zu Ungunsten des Kunden, so steht dem Kunden zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung ein Sonderkündigungsrecht zu.

## **19. Subunternehmer, Übertragung von Rechten und Pflichten**

19.1 ITM ist berechtigt, Subunternehmer mit der Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten zu betrauen.

19.2 ITM ist außerdem berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag vollinhaltlich an verbundene Unternehmen in der ITM Gruppe zu übertragen. ITM wird den Kunden darüber schriftlich informieren. Der Kunde hat kein Sonderkündigungsrecht, wenn das übernehmende Unternehmen in sämtliche Rechte und Pflichten des Vertrages eintritt. Die Übertragung von Rechten und Pflichten durch den Kunden ohne Zustimmung von ITM ist ausgeschlossen.

20.3 Im Falle eines Unternehmensübergangs gemäß § 38 UGB verpflichten sich Veräußerer und Erwerber ITM unverzüglich schriftlich zu informieren, ansonsten sie für sämtliche Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche solidarisch haften.

## **20. Schlussbestimmungen**

20.1 Eine Aufrechnung gegen Forderungen von ITM mit Forderungen des Kunden ist ausgeschlossen.

20.2 Der Kunde verzichtet auf das Recht der Anfechtung des Service-Vertrages wegen Irrtums oder Verkürzung über die Hälfte.

20.3 Die vertraglichen Beziehungen unterliegen ausschließlich österreichischem Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen. Die Anwendung des UNCITRAL-Übereinkommens der

Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf wird ausgeschlossen. Erfüllungsort ist Wien.

20.4 Zur Entscheidung aller aus den vertraglichen Beziehungen entstehenden Streitigkeiten – einschließlich solcher über deren Bestehen oder Nichtbestehen – ist das sachlich zuständige Gericht in Wien ausschließlich zuständig.

20.5 Der Kunde hat ITM Änderungen seines Namens oder seiner Firma, seiner Anschrift, seiner Rechtsform, seiner Firmenbuchnummer, seiner Zahlstelle etc. jeweils unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Weiterhin hat der Kunde ITM Änderungen des Namens oder der Firma des Endkunden, dessen Anschrift, dessen Rechtsform, dessen Firmenbuchnummer, etc. jeweils unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Lässt die Änderung in der Person des Kunden eine erschwerete Durchsetzbarkeit von Ansprüchen oder eine verschlechterte Bonität des Kunden (so z.B. Sitzverlegung ins Ausland, Änderung der Rechtsform) erwarten, so ist ITM berechtigt, auf Vorauskassa umzustellen oder eine angemessene Sicherheitsleistung zu verlangen.

20.6 Sollten einzelne Bestimmungen des Service-Vertrages samt seinen Anhängen und Beilagen ganz oder teilweise unwirksam sein, so bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich am nächsten kommt. Das gleiche gilt im Fall einer Lücke.