

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der

Raiffeisen Informatik GmbH & Co KG

Hollandstraße 11+13, A-1020 Wien

Version 17 – Februar 2026

1 Anwendungsbereich / Geltung der AGB

- 1.1 Gegenstand dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der Raiffeisen Informatik GmbH & Co KG (nachfolgend kurz „Auftragnehmer“ genannt) ist die Regelung der Geschäftsbeziehungen und der Rechtsgeschäfte zwischen dem Auftragnehmer und seinen Kunden (nachfolgend kurz „Auftraggeber“ und gemeinsam „Vertragspartner“ oder „Parteien“ genannt).
- 1.2 Die nachstehenden AGB gelten für den gesamten Geschäftsverkehr und alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber, mit Ausnahme von Housing-Dienstleistungen (Zurverfügungstellung von Rechenzentrumsfläche und damit zusammenhängende Dienstleistungen), insbesondere aber nicht ausschließlich für IT-Betriebs-, Werk-, Service-, Wartungs- und Supportleistungen in den Bereichen der automatisierten Datenverarbeitung, die Erarbeitung von Organisationskonzepten, die Programmerstellung, die Regelungen des technischen Kundendienstes sowie Beratungs- und Schulungsdienstleistungen sofern in den jeweiligen Verträgen zwischen den Vertragspartnern keine abweichenden Regelungen vereinbart werden. Housing-Dienstleistungen unterliegen den Allgemeinen Vertragsbedingungen („AVB Housing“) des Auftragnehmers.
- 1.3 Für Internet Service Providing (ISP) und für die Überlassung von Übertragungswegen gelten Sonderbestimmungen („AGB ISP“) ergänzend zu diesen AGB. Soweit gesetzlich zulässig, gelten die AGB ISP subsidiär zu diesen AGB.
- 1.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung, außer der Auftragnehmer stimmt ihrer Anwendung im Einzelfall ausdrücklich und schriftlich zu. Soweit in diesem Fall die AGB des Auftraggebers jenen des Auftragnehmers widersprechen, sind die

AGB des Auftragnehmers maßgeblich.

2 Leistungsumfang

- 2.1 Der Leistungsumfang ist in einem gesonderten Vertrag zwischen den Vertragspartnern (z.B. Rahmenvertrag, Werkvertrag, Einzelauftrag, Software-Lizenzvertrag) und dessen Anhängen, zum Beispiel einem Pflichtenheft, festgelegt.
- 2.2 Alle vom Auftraggeber gelieferten Daten, Kontrollzahlen, Programme, und andere Angaben zur Leistungserbringung müssen in einem für die Erbringung der Leistung geeigneten Zustand sein. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, erhaltene Daten und Informationen auf deren logischen Gehalt zu prüfen. Den Auftragnehmer trifft keine Warnpflicht im Sinne des § 1168a ABGB.
- 2.3 Der Versand sämtlicher Materialien und Unterlagen zum Auftragnehmer bzw. zu dessen jeweiligen, auch vorübergehenden Betriebsstellen und zurück erfolgt auf Rechnung und Gefahr des Auftraggebers. Das gleiche gilt für den Informationstransport über Datenfernübertragungseinrichtungen.
- 2.4 Wünscht der Auftraggeber eine Änderung des vereinbarten Leistungsumfanges so wird der dafür erforderliche Aufwand vom Auftragnehmer entsprechend seinen aktuellen Stundensätzen verrechnet.

3 Leistungsausführung

- 3.1 Die Leistung wird vom Auftragnehmer, einem Mitglied der Raiffeisen Informatik Gruppe, oder einem im gesondert vereinbarten Vertrag angeführten Subunternehmer, zu den im gesonderten Vertrag vereinbarten Bedingungen und Terminen erbracht. Die Raiffeisen Informatik Gruppe umfasst den Auftragnehmer und alle Tochterunternehmen der Raiffeisen Informatik GmbH & Co KG, an welchen diese mit mehr als

- 50% direkt oder indirekt beteiligt ist (u.a. Raiffeisen Informatik Technical Services GmbH, Raiffeisen Informatik Consulting GmbH, bat-groupware GmbH, Raiffeisen Informatik SI d.o.o. [Slowenien] und Raiffeisen Informatik SK s.r.o. [Slowakei]).
- 3.2 Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, nach Wahl des Auftragnehmers in den Geschäftsräumlichkeiten des Auftraggebers oder den Betriebsstellen des Auftragnehmers oder an sonstigen geeigneten Orten (z.B. Betriebsstellen eines Subunternehmers). Für den Fall, dass für die Leistungserbringung ein bestimmter Erfüllungsort vereinbart wurde (zB Betrieb von IT-Services in einem bestimmten Rechenzentrum), stimmt der Auftraggeber bereits vorab der einseitigen Änderung des Erfüllungsortes durch den Auftragnehmer zu, sofern mit dieser Änderung keine unzumutbare Schlechterstellung für den Auftraggeber verbunden ist und das Beibehalten des ursprünglich vereinbarten Erfüllungsortes für den Auftragnehmer einen unverhältnismäßigen Nachteil darstellt (zB falls ein Betriebsstandort des Auftragnehmers stillgelegt oder übersiedelt werden soll).
- 3.3 Die Auswahl, der die Arbeiten durchführenden Mitarbeiter obliegt dem Auftragnehmer, welcher auch berechtigt ist, hierfür Dritte heranzuziehen.
- 3.4 Die Übergabe der vereinbarten Leistung erfolgt mit der Übernahme durch den Auftraggeber am vereinbarten Lieferort, das ist im Zweifel der Ort der Leistungserbringung/-durchführung. Sofern der Auftraggeber die vereinbarte Leistung nicht übernimmt, gilt die Leistung mit der Bereitstellung am Lieferort zum vereinbarten Lieferzeitpunkt als an den Auftraggeber übergeben. Sofern Versendung vereinbart wurde, gilt die Leistung mit Übergabe an den jeweiligen Transporteur als übergeben. Die Gefahrtragung geht mit der Übergabe der Leistungen auf den Auftraggeber über.
- 3.5 Sofern nichts anders vereinbart wurde, obliegt die Durchführung von Anwendertests bzw. Programmtests dem Auftraggeber, wobei die Testdaten vom Auftraggeber selbst beizustellen sind. Unter Anwendertests werden Tests verstanden, die über reine Programmier-, Funktions- und Modultests des Auftragnehmers hinausgehen und den gesamten Auftrag betreffen.
- 3.6 Die Vertragspartner sind während der Leistungserbringung für die Beaufsichtigung, Steuerung und Kontrolle ihrer jeweils eingesetzten eigenen Mitarbeiter und Subunternehmer verantwortlich.
- 3.7 Der Auftragnehmer verpflichtet sich zu einer ordnungsgemäßen Sicherung der Daten und Programme zu den vom Auftragnehmer festgesetzten Sicherungszyklen. Die Sicherung von Daten auf dezentralen Systemen (externen Servern, Endplätzen) ist gesondert zu vereinbaren.
- 3.8 Sofern nichts anderes vereinbart wurde, obliegt die Verantwortung für die Festlegung und Pflege von Berechtigungen von im Leistungsumfang enthaltener IT-Anwendungen dem Auftraggeber. Insbesondere gilt dies für die Einhaltung der Funktions- bzw. Aufgabentrennungsgrundsätze (Segregation of Duty) in den Berechtigungssystemen. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, die Einhaltung der Funktionstrennung zu prüfen und/oder zu überwachen. Sofern der Auftraggeber die Mitwirkung des Auftragnehmers für die Pflege von Berechtigungen benötigt (z.B. Löschen von Admin-Berechtigungen etc) hat der Auftraggeber den Auftragnehmer entsprechend schriftlich mit diesen Aktualisierungen zu beauftragen.
- 3.9 Der Auftraggeber ist verpflichtet auf seinen IT-Systemen sicherheitsrelevante und funktionale Patches (das sind kleinere Softwareupdates bzw. kleinere Softwarekorrekturen, welche von den Softwareherstellern regelmäßig zur Verfügung gestellt werden, um ein fehlerfreies und sicherheitstechnisch einwandfreies Funktionieren von Anwendungen zu sichern) zu installieren bzw. vom Auftraggeber installieren zu lassen. Sicherheitsrelevanz liegt insbesondere dann vor, wenn dies von Seiten des Herstellers angegeben wird. Sollte der Auftraggeber dieser Mitwirkungspflicht nicht nachkommen, gilt die Übernahme des entsprechenden Sicherheitsrisikos durch den Auftraggeber als vereinbart. Einschränkungen von Funktionen, die auf die

unterbliebene Installation von Patches zurückzuführen sind, rechtfertigen keine Ansprüche des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer. Darüber hinaus verpflichtet sich der Auftraggeber alle IT Systeme immer auf die neueste, vom Hersteller unterstützte Version anheben zu lassen, insbesondere wenn ein End-of-Life für diese absehbar ist. Anwendungsabhängigkeiten im Einflussbereich des Auftraggebers müssen durch diesen rechtzeitig bereinigt werden, damit die Aktualisierungen durch den Auftragnehmer ohne Komplikationen durchgeführt werden können. Sollte eine Aktualisierung von nicht mehr unterstützten IT-Systemen vom Auftraggeber nicht gewünscht werden, und sollte durch den weitergeführten Betrieb von nicht mehr unterstützten IT-Systemen ein Schadensfall eintreten, dann trägt das Haftungsrisiko der Auftraggeber allein. Der Auftraggeber hält somit den Auftragnehmer diesbezüglich vollkommen schad- und klaglos.

- 3.10 Der Auftraggeber ist verpflichtet die gesetzlichen Bestimmungen, die sich aus der Nutzung der vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere des Telekommunikationsgesetzes, Gesetz über digitale Dienste (VO EU 2022/2065) sowie nationale und internationale gewerbliche und geistige Schutzrechte, Persönlichkeitsrechte, die Bestimmungen des Wettbewerbs- und Datenschutzrechts ergeben, eigenverantwortlich zu überprüfen und einzuhalten. Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus Verletzungen dieser Pflichten entstehen.
- 3.11 Der Auftraggeber verpflichtet sich, keine Inhalte zu veröffentlichen, welche Dritte in ihren Rechten verletzen oder auf sonstige Weise gegen geltendes Recht verstoßen. Diese Verpflichtung umfasst auch die Überprüfung von Inhalten, welche durch den Auftraggeber nicht selbst erstellt wurden, jedoch in Erfüllung eines Auftrages für einen Dritten veröffentlicht werden. Dazu gehören insbesondere aber nicht ausschließlich pornographische oder obszöne Materialien, extremistische oder gegen die guten Sitten verstoßende Inhalte, terroristische Inhalte, Glücksspiel, Material, das geeignet ist, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder Rechte Dritter (Urheber-,

Namens-, Marken-, und Datenschutzrechte) zu verletzen. Dazu gehören weiters die Publikation von ehrverletzenden Inhalten, Beleidigungen oder Verunglimpfung von Personen oder Personengruppen.

- 3.12 Sollte der Auftragnehmer Kenntnis von rechtswidrigen Inhalten oder Handlungen im Sinne des Punkt 3.11 erlangen, wird dieser den Auftraggeber zur unverzüglichen Entfernung des beanstandeten Inhalts auffordern. Der Auftragnehmer ist außerdem berechtigt, den Zugang des Auftraggebers zu sperren. Darüber hinaus wird auch der Auftraggeber den Auftragnehmer unverzüglich bei Kenntnisnahme von rechtswidrigen Inhalten oder Handlungen im Sinne des Punkt 3.11 aktiv informieren und anschließend den rechtswidrigen Inhalt selbst entfernen.

- 3.13 Die Versendung von Spam-Mails ist untersagt. Dies umfasst insbesondere die Versendung unzulässiger, unverlangter Werbung an Dritte. Bei der Versendung von E-Mails ist es zudem untersagt, falsche Absenderdaten anzugeben oder die Identität des Absenders auf sonstige Weise zu verschleiern. Bei Nichtbeachtung ist der Auftragnehmer berechtigt, den Zugriff zu sperren.

3.14

- 3.15 Eine allfällige Verantwortung für die Aufbewahrung von Buchungsunterlagen und der Einhaltung aller anderen damit im Zusammenhang stehenden handels- und steuerrechtlichen Bestimmungen obliegt dem Auftraggeber.

- 3.16 Ausbildungsmaßnahmen wie Schulungen, Workshops, Seminare udgl. können je nach Vereinbarung und je nach Umfang beim Auftraggeber, beim Auftragnehmer oder andernorts abgehalten werden. Solche Veranstaltungen können bis spätestens 24 Stunden, vor dem bekannt gegebenen bzw. vereinbarten Termin kostenlos storniert werden. Dies gilt jedoch nicht für von Drittanbietern zugekaufte oder nicht rückgängig machbare Leistungen (z.B. Ausarbeitung von Schulungsunterlagen, Catering, etc). Erfolgt eine Stornierung danach oder wird der Termin vom Auftraggeber nicht wahrgenommen, so wird der gesamte Preis

verrechnet.

4 Preise, Liefertermine

- 4.1 Die Lieferfrist beginnt, wenn nichts anderes vereinbart wurde, mit dem Datum der Angebotsannahme, bzw. sofern es sich um ein unverbindliches Angebot gehandelt hat, mit dem Datum der Auftragsbestätigung, oder, sofern eine Sache zu bearbeiten ist, mit der Übergabe dieser Sache an den Auftragnehmer.
- 4.2 Die vereinbarten Preise werden den gesetzlichen Grundlagen entsprechend in Euro angegeben. Die aktuellen Preise sind der jeweils gültigen Preisliste des Auftragnehmers oder dem gesondert abgeschlossenen Vertrag zu entnehmen.
- 4.3 Die im Vertrag angegebenen Personentage sowie Material- und Zeitangaben sind, wenn nichts anderes vereinbart wurde, unverbindliche Richtwerte. Die einem solchen Richtwert zugrunde liegenden Mengenansätze beruhen auf einer nach bestem Wissen und Gewissen durchgeführten Bewertung des Leistungsumfanges. Falls der Auftragnehmer im Laufe der Leistungserbringung feststellt, dass die Mengenansätze um mindestens 5 % überschritten werden, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber davon in Kenntnis setzen und die Material- und Zeitangaben sowie die Personentage und den damit einhergehenden Preis anpassen.
- 4.4 Die genannten Preise verstehen sich ab dem Standort des Auftragnehmers (EXW). Die Kosten für Leistungen, die nicht ausdrücklich im Vertrag enthalten sind, sowie allfällige Steuern, Gebühren und Abgaben werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 4.5 Falls nicht anders geregelt, sind die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen vom Auftraggeber zu tragen, sofern die Arbeiten nicht am Standort des Auftragnehmers ausgeführt werden.
- 4.6 Im Falle von Dauerschuldverhältnissen ist der Auftragnehmer nach mindestens einjähriger Vertragsdauer berechtigt, bei einer nach Vertragsabschluss eintretenden Steigerung von Lohn- und/oder Materialkosten, sowie sonstiger Kosten und Abgaben, die Preise entsprechend

zu erhöhen und dem Auftraggeber ab dem, auf die Erhöhung folgenden Monatsbeginn anzulasten. Die Erhöhung erfolgt mit Wirkung Jänner des auf das Vergleichsjahres folgenden Jahres. Alle Veränderungsraten werden auf eine Dezimalstelle kaufmännisch gerundet.

- 4.7 Alle Abgaben, Gebühren und Steuern (insbesondere die Umsatzsteuer) werden aufgrund der jeweils geltenden Gesetzeslage verrechnet. Falls die Abgabenbehörden darüber hinaus nachträglich Steuern oder Abgaben vorschreiben, gehen diese zu Lasten des Auftraggebers.
- 4.8 Sofern zwischen den Parteien eine steuerfreie Verrechnung gemäß § 6 Abs 1 Z 28 UStG Anwendung findet, bestätigen die Parteien zu wissen, dass die Anwendung der Steuerbefreiungsbestimmung des § 6 Abs 1 Z 28 UStG von bestimmten sowohl vom Auftragnehmer als auch vom Auftraggeber zu erfüllenden Voraussetzungen abhängt und vereinbaren wie folgt:

Der Auftraggeber bestätigt hiermit, dass er nach der bei Vertragsabschluss geltenden Rechtslage (und ihrer Auslegung) hinsichtlich der vom Auftragnehmer an ihn erbrachten Leistungen die Voraussetzungen für die Anwendung der Steuerbefreiungsbestimmung grundsätzlich erfüllt.

Aufgrund der Steuerbefreiung gemäß § 6 Abs 1 Z 28 UStG iZm den Rz 1014 und 1017 der USt-Richtlinien (idF ab 15.12.2023) hat der Auftraggeber für jede empfangene Leistung zu erklären, ob diese (i) unmittelbar für steuerfreie Umsätze verwendet wird, (ii) überwiegend für steuerfreie Umsätze verwendet wird, aber eine direkte Zuordnung nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand ermittelbar ist, oder (iii) für steuerpflichtige Umsätze verwendet wird. Auf dieser Basis erfolgt die Abrechnung des vereinbarten Entgelts zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweils maßgeblichen Höhe.

Sollte sich an der umsatzsteuerrechtlichen Einordnung der jeweiligen Leistungen etwas ändern, wird der Auftraggeber dem Auftragnehmer dies unverzüglich mitteilen.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, zusätzlich zu den vereinbarten Entgelten die gesetzliche

Umsatzsteuer zu verrechnen, wenn (i) sich die vom Auftraggeber abgegebene Erklärung als unrichtig erweist, (ii) die vom Auftraggeber abgegebene Erklärung während der Laufzeit der Verträge unrichtig wird, oder (iii) es während der Laufzeit der Verträge zu einer Änderung des Steuerrechts kommt (nicht nur gesetzliche Änderungen, sondern auch allenfalls rückwirkende Änderungen in der Anwendung und Auslegung). Der Auftraggeber ist im Fall des Eintritts von (iii) berechtigt, das Vertragsverhältnis vorzeitig aufzulösen (Kündigungsrecht mit sofortiger Wirkung). Die Parteien sichern aber gegenseitig zu, dass sie sich bemühen, im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten einen Zustand herzustellen, der weiterhin eine Anwendung der Steuerbefreiungsbestimmung des § 6 Abs 1 Z 28 UStG (oder einer allfälligen Nachfolgebestimmung) ermöglicht.

- 4.9 Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich für den Auftragnehmer in angemessenem Umfang wegen Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt und anderer vom Auftragnehmer nicht zu vertretender Umstände und unerwarteten Ereignissen, wie zum Beispiel Betriebsstörungen, Streik, Ausfall eines Lieferanten, hoheitliche Maßnahmen, Auftragsergänzungen und/oder -änderungen, sowie Verzug des Auftraggebers.
- 4.10 Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig, es sei denn, sie sind wirtschaftlich für den Auftraggeber nicht sinnvoll nutzbar. Den Beweis für die mangelnde Nutzbarkeit hat der Auftraggeber zu führen.

5 Zahlungsbedingungen / Eigentumsvorbehalt

- 5.1 Sofern nicht abweichend vereinbart, erfolgt die Rechnungslegung monatlich nach Leistungserbringung. Die Rechnungen sind nach Erhalt ohne Abzug und spesenfrei fällig. Überschreitet der Auftraggeber die Zahlungsfristen, so werden ab Eintritt der Fälligkeit Verzugszinsen gemäß § 456 UGB in der jeweils geltenden Fassung verrechnet.
- 5.2 Der Auftragnehmer stellt Rechnungen nach eigener Wahl in Papierform oder elektronisch aus. Der Auftraggeber erklärt sich mit der

Übermittlung elektronischer Rechnungen ausdrücklich einverstanden.

- 5.3 Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungsstermine berechtigt den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten einzustellen und/oder nach Setzung einer Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten, zum Beispiel Mahn- und Rechtsanwaltskosten, sowie ein allfälliger Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen.
- 5.4 Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Auftraggeber nur wegen Gegenforderungen geltend machen, die auf demselben Vertragsverhältnis beruhen. Bei laufenden Geschäftsbeziehungen gilt jeder Auftrag als gesondertes Vertragsverhältnis.
- 5.5 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Lieferungen nur gegen Vorkasse oder ausreichende Sicherheit auszuführen, wenn Gründe vorliegen, die die Erfüllung eines Zahlungsanspruchs des Auftragnehmers gegen den Auftraggeber als gefährdet erscheinen lassen.
- 5.6 Bis zur vollständigen Bezahlung des vereinbarten Preises hierfür (samt Zinsen und Kosten) bleiben verkaufte Sachen im Eigentum des Auftragnehmers. Der Auftraggeber trägt in dieser Zeit die Gefahr und hat für die ordnungsgemäße Instandhaltung auf eigene Kosten Sorge zu tragen.

6 Gewährleistung

- 6.1 Der Auftragnehmer gewährleistet – vorbehaltlich der Bestimmung 6.3 – bei allen Leistungen, dass die im gesonderten Vertrag und dessen Anhängen vereinbarten Leistungsmerkmale erfüllt sind und dem Leistungsumfang entsprechen.
- 6.2 Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass Beratungs- und Produktinformationsgespräche vor und während des Vertragsabschlusses allein der Information des Auftraggebers dienen und keine Zusicherungen im Sinne des Gewährleistungsrechts enthalten.

- 6.3 Sofern nicht anders vereinbart, leistet der Auftragnehmer keine Gewähr für die Kompatibilität zwischen vom Auftraggeber selbst angeschaffter Software und der vom Auftragnehmer bisher für den Auftraggeber betriebenen bzw. zur Verfügung gestellten Software.
- 6.4 . Der Auftragnehmer ist nicht dazu verpflichtet, dem Auftraggeber kostenfreie Aktualisierungen für digitale Leistungen und Waren mit digitalen Elementen zur Verfügung zu stellen.
- 6.5 Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs Monate und beginnt mit der Übergabe der Leistung, sollte diese nicht rechtzeitig übernommen werden, mit der Bereitstellung der Leistung bzw. mit der versuchten Übergabe zu laufen.
- 6.6 Der Auftraggeber ist zur Überprüfung der Leistung verpflichtet. Sie gilt als genehmigt, wenn nicht binnen angemessener Frist eine Mängelrüge erfolgt. Es obliegt dem Auftraggeber, das Vorhandensein eines Mangels nachzuweisen.
- 6.7 Sofern die Unterzeichnung eines Übernahme-/Abnahmeprotokolls durch den Auftraggeber vereinbart wurde, ist dieses Protokoll binnen vier Wochen nach Übergabe der Leistung zu unterzeichnen. Erfolgt binnen dieser Frist weder eine schriftliche Reklamation noch die Unterzeichnung des Protokolls, gilt das Protokoll mit Ablauf der oben genannten Frist als unterzeichnet. Offenkundige Mängel, sind jedoch auch bei vereinbarter Erstellung eines Übernahme-/Abnahmeprotokolls unverzüglich zu rügen.
- 6.8 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Gewährleistungsmängel, die vom Auftraggeber unverzüglich in schriftlicher Form gerügt wurden, zu beseitigen, sofern sie nachweislich im Zeitpunkt der Übergabe an den Auftraggeber vorhanden waren. Die Gewährleistung für einmalig auftretende, nicht reproduzierbare und nicht fortdauernde Mängel ist jedoch ausgeschlossen.
- 6.9 Der Auftraggeber kann bei einem behebbaren Mangel vorerst nur die Verbesserung dieses Mangels oder den Austausch der Sache verlangen. Wird ein Fehler nicht innerhalb einer den Umständen nach angemessener Frist beseitigt oder wäre die Behebung oder der Austausch mit unverhältnismäßig hohem Aufwand

verbunden, so hat der Auftraggeber das Recht auf Preisminderung, und, sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, auch auf Auflösung des Vertrages. Betrifft der Mangel eine teilbare Leistung, kann Wandlung nur hinsichtlich der mangelhaften Teilleistung begehrt werden.

- 6.10 Die Gewährleistung entfällt, wenn die Leistung durch eine Person, die der Sphäre des Auftraggebers zuzurechnen ist, verändert, unsachgemäß installiert, gewartet, repariert, benutzt oder ungeeigneten Umgebungsbedingungen ausgesetzt wird, oder wenn technische Originalbestandteile geändert oder beseitigt werden, das Produkt nicht gewartet wurde, oder der Auftraggeber Softwareupdates und -upgrades von einem Dritten (z.B. per Internetdownload) bezieht, es sei denn, der Auftraggeber weist jeweils nach, dass diese Umstände nicht ursächlich für den gerügten Mangel sind.
- 6.11 Ergibt die Überprüfung einer Mängelanzeige, dass ein Gewährleistungsfall nicht vorliegt, werden die Kosten der Überprüfung gemäß den aktuellen Stundensätzen des Auftragnehmers verrechnet.

7 Haftung

- 7.1 Der Auftragnehmer haftet für sämtliche Schäden nur nach Maßgabe der folgenden Punkte:
- a) Bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsge-
setz oder Personenschäden und vorsätzlicher
Schadensverursachung haftet der Auftragnehmer uneingeschränkt nach den gesetzli-
chen Vorschriften.
 - b) Bei grober Fahrlässigkeit ist die Haftung des
Auftragnehmers, soweit gesetzlich zulässig,
mit dem jeweiligen Auftragswert, maximal je-
doch mit EUR 1 Mio., begrenzt (bei Ziel-
schuldverhältnissen gilt als Auftragswert der
gesamte Nettoauftragswert, bei Dauerschuld-
verhältnissen der Nettoauftragswert für 12
Monate).
 - c) Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung des
Auftragnehmers ausgeschlossen.
- 7.2 Soweit gesetzlich zulässig, haftet der Auftragnehmer jedoch nicht für entgangenen Gewinn, Folgeschäden, Verdienstentgang, frustrierte

Aufwendungen, immaterielle Schäden, Mangel-
folgeschäden, Schäden aus Ansprüchen Dritter
und Datenverlust sowie für Schäden, deren Ein-
tritt auf höherer Gewalt oder Streik beruht.

- 7.3 Keine Schadenersatzpflicht besteht bei der Nichteinhaltung von Montage-, Installations- und Betriebsbedingungen oder -anleitungen durch den Auftraggeber.
- 7.4 Sofern der Auftraggeber auf den Betrieb eines Testsystems verzichtet, haftet der Auftragnehmer weder für Schäden am System des Auftraggebers die beim Einsatz eines Testsystems verhindert hätten werden können (beispielsweise Schäden oder Ausfälle, die im Zuge von Releasewechsel einer Software oder bei Ausfalltests auftreten), noch erwachsen dem Auftragnehmer sonst irgendwelche Nachteile hieraus. Insbesondere werden in diesem Fall Ausfälle bei der Berechnung allfällig vereinbarten Verfügbarkeitszeiten nicht berücksichtigt und die Fälligkeit allfällig vereinbarter Konventionalstrafen nicht bewirkt.
- 7.5 Punkt 7.4 letzter Satz gilt auch im Fall von unwesentlichen Unterbrechungen und / oder Beeinträchtigungen der vereinbarten Leistungen aufgrund von betriebsbedingten Übersiedlungsmaßnahmen des Auftragnehmers (z.B. Übersiedlung von Servern zwischen zwei Rechenzentren). Die Unterbrechung bzw. Beeinträchtigung der Leistung ist insbesondere dann unwesentlich, wenn dadurch der ordentliche Geschäftsbetrieb des Auftraggebers nicht oder bloß geringfügig betroffen ist (z.B. Unterbrechung außerhalb der Geschäftszeiten des Auftraggebers).
- 7.6 Versäumt der Auftraggeber einen sicherheitsrelevanten Patch gemäß Punkt 3.9 zu installieren, gilt folgendes: Der Auftragnehmer haftet und gewährleistet in diesem Fall nicht und wird diesbezüglich vom Auftraggeber schad- und klaglos gehalten. Weiters gilt Punkt 7.4 sinngemäß. Sollten entsprechende Vorfälle auch Auswirkungen auf andere Infrastrukturen haben können, ist der Auftragnehmer berechtigt, das gefährdende System auf Kosten des Auftraggebers in eine abgeschottete Umgebung zu migrieren. Die zusätzlichen Kosten für diesen abgeschotteten Betrieb trägt der Auftraggeber.

Für allfällige Schäden, die im Zuge der Installation von Patches entstehen, haftet und gewährleistet der Auftragnehmer nur im Umfang dieser AGB. Das Installieren von Patches durch den Auftraggeber und die dadurch verursachten Ausfälle werden nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet.

8 Verkürzung über die Hälfte

Die Anfechtbarkeit des zwischen den Vertragspartnern abgeschlossenen Vertrages wegen Verkürzung über die Hälfte wird gemäß § 351 UGB ausgeschlossen.

9 Vertragsauflösung

- 9.1 Sofern nichts anderes vereinbart wurde, können Verträge, die auf unbestimmte Zeit abgeschlossen sind, per eingeschriebenem Brief oder per Übermittlung durch einen elektronischen Zustelldienst im Sinne der §§ 28 ff ZustellG von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer sechsmonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden. Verträge können von einem Vertragspartner auch ohne Einhaltung von Kündigungsfristen und Kündigungsterminen mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden, wenn der jeweils andere Vertragspartner seinen finanziellen Verpflichtungen aus diesem Vertrag für die Dauer von 14 Tagen trotz eingeschriebener Mahnung nicht nachkommt.
- 9.2 Kündigt der Auftraggeber aus Gründen, die vom Auftragnehmer zu vertreten sind, schuldet er nur den Preis für denjenigen Teil der erhaltenen Leistungen, der für ihn nutzbar ist.
- 9.3 Darüber hinaus behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund vorzeitig aufzulösen. Ein solcher wichtiger Grund liegt unter anderem dann vor, wenn der Auftraggeber seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt oder gegen wesentliche Vertragsverpflichtungen verstößt. Ein weiterer wichtiger Grund, welcher zu Zugangsperren oder vorzeitiger Auflösung des Vertrages führen kann, liegt vor, wenn der Auftraggeber Inhalte verwendet, welche den Betrieb oder die Sicherheit der Infrastruktur oder eines Produkts beeinträchtigen oder Verletzungen gegen die Punkte 3.09 bis 3.13 dieser Allgemeinen

Geschäftsbedingungen darstellen.

10 Datenschutz, Geheimhaltung

- 10.1 Die Vertragspartner haben potenziell Zugang zu vertraulichen Informationen des jeweils anderen Vertragspartners. Die Vertragspartner verpflichten sich, vertrauliche Informationen geheim zu halten, sie Dritten nicht zugänglich zu machen, sie nicht zu veröffentlichen und sie nur im Rahmen des vertraglichen Zweckes zu verwenden. Vertrauliche Informationen sind Informationen aller Art, die weder in ihrer Gesamtheit noch in der genauen Anordnung und Zusammensetzung ihrer Bestandteile den Personen in den Kreisen, die üblicherweise mit dieser Art von Informationen zu tun haben, allgemein bekannt, noch ohne Weiteres zugänglich sind, insbesondere, aber nicht ausschließlich Ideen, Konzepte, Know-how, etc. sowie jede andere Information, die der Dateninhaber dem Datenempfänger schriftlich, elektronisch, mündlich oder in welcher Form auch immer übergibt oder zugänglich macht, unabhängig davon, ob solche Informationen als vertraulich gekennzeichnet sind. Nicht zu den vertraulichen Informationen gehören solche Informationen, die (i) ohne Verstoß gegen die in diesen AGB enthaltenen Verpflichtungen öffentlich verfügbar gemacht wurden, (ii) sich ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im rechtmäßigen Besitz des Datenempfängers befinden, (iii) vom Datenempfänger nachweislich durch eine unabhängige Entdeckung / Schöpfung erworben oder eigenständig entwickelt / erarbeitet wurden, (iv) vom Datenempfänger mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Dateninhabers veröffentlicht oder weitergegeben wurden, (v) die der Datenempfänger aufgrund zwingendem Unionsrecht oder nationalem Recht offenzulegen hat.
- 10.2 Unbeschadet vorstehender Bestimmung ist der Auftragnehmer berechtigt, vertrauliche Informationen an Dritte weiterzugeben, soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich ist und die vertraulichen Daten keine personenbezogenen Daten enthalten (zum Beispiel Übermittlung von Error-Logs, Speicher- und Datenbankdumps an Softwarehersteller zwecks Fehleranalyse).

- 10.3 Sofern der Auftragnehmer personenbezogene Daten des Auftraggebers für dessen Zwecke verarbeitet, werden die Vertragspartner eine Auftragsverarbeitervereinbarung abschließen. Der Auftraggeber erteilt hiermit die allgemeine Zustimmung zur Beauftragung weiterer Subunternehmer innerhalb der Raiffeisen Informatik Gruppe (siehe Definition 3.1.). Der Auftragnehmer verpflichtet sich jedoch dazu, den Auftraggeber stets über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung weiterer Subunternehmer zu informieren. Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, gegen derartige Änderungen Einspruch zu erheben.

- 10.4 Die Vertragspartner verpflichten sich, ihre Mitarbeiter und andere Erfüllungsgehilfen gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen zu entsprechender Geheimhaltung zu verpflichten.

- 10.5 Die Vertragspartner vereinbaren, ihnen versehentlich zugewandene Unterlagen unverzüglich zurückzugeben sowie versehentlich zugewandene Daten unverzüglich zu löschen und ebenfalls vertraulich zu behandeln.

- 10.6 In allen Belangen des Datenschutzes sind das österreichische Datenschutzgesetz sowie die Datenschutzgrundverordnung in der jeweils geltenden Fassung anwendbar.

- 10.7 Die Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung des Vertrages bestehen.

- 10.8 Die Vertragspartner sind von der Geheimhaltungsverpflichtung befreit, wenn sie vom jeweils anderen Vertragspartner schriftlich entbunden wurden oder zwingende gesetzliche Vorschriften gegen die Einhaltung der Verschwiegenheitspflicht sprechen.

11 Verwendung von Daten für Vermarktungszwecke, Einverständnis zum Erhalt von E-Mail-Werbung

- 11.1 Der Auftraggeber erteilt seine Zustimmung, dass Verkehrsdaten zum Zwecke der Vermarktung von Telekommunikationsdiensten des Auftragnehmers sowie zur Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen verwendet werden dürfen. Der Auftraggeber kann diese

Einverständniserklärung jederzeit schriftlich, per Fax oder E-Mail widerrufen.

- 11.2 Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, vom Auftragnehmer Werbung und Informationen betreffend Produkte und Services des Auftragnehmers sowie von den in den Vertragsunterlagen angeführten Geschäftspartnern des Auftragnehmers in angemessenem Umfang per E-Mail zu erhalten. Der Auftraggeber kann diese Einverständniserklärung jederzeit schriftlich, per Fax oder E-Mail widerrufen. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber in jeder Werbe-E-Mail die Möglichkeit einräumen, den Empfang weiterer Nachrichten abzulehnen.

12 Immaterialgüterrechte

- 12.1 Das Urheberrecht mit allen Befugnissen an allen vom Auftragnehmer erstellten Programmen, Dokumentationen, Methoden, Arbeitsergebnissen, Konzepten und sonstigen erstellten Unterlagen steht ausschließlich dem Auftragnehmer zu, auch wenn und soweit diese Ergebnisse durch die Mitarbeit oder Vorgaben des Auftraggebers entstanden sind.
- 12.2 Sofern nicht anders vereinbart, wird dem Auftraggeber an diesen Werken eine nicht übertragbare, nicht ausschließliche und örtlich unbeschränkte Werknutzungsbewilligung eingeräumt. Sofern nicht anders vereinbart, endet die Werknutzungsbewilligung automatisch mit der Beendigung des dem der Werknutzungsbewilligung zugrunde liegenden Vertrages zwischen den Vertragspartnern.
- 12.3 Die Werknutzungsbewilligung des Auftraggebers gilt, auch nach Bezahlung des hierfür vereinbarten Entgelts, ausschließlich für eigene geschäftliche Zwecke.
- 12.4 Softwareprodukte von Drittherstellern (das sind Softwareprodukte, die nicht vom Auftragnehmer oder von Dritten in dessen Auftrag entwickelt wurden) unterliegen dem Urheberrecht und den Lizenzbedingungen der jeweiligen Dritthersteller. Der Auftraggeber haftet für Verletzungen des Urheberrechts und der Lizenzbedingungen des Drittherstellers und hält den Auftragnehmer diesbezüglich schad- und klaglos. Sofern nicht anders vereinbart, endet die Lizenz des Auftraggebers an der Software von

Drittherstellern automatisch mit der Beendigung des dem der Lizenzerteilung zugrunde liegenden Vertrages zwischen den Vertragspartnern.

13 Rechtswahl / Gerichtsstandsvereinbarung

- 13.1 Die Rechtswirksamkeit, Auslegung und Erfüllung eines zwischen den Vertragspartnern abgeschlossenen Vertrages unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen und der Bestimmungen des UN-Kaufrechts.
- 13.2 Alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit einem zwischen den Vertragspartnern abgeschlossenen Vertrag einschließlich der Streitigkeiten über dessen Abschluss, Rechtswirksamkeit, Änderung und Beendigung werden durch ein Ad-hoc-Schiedsgericht bestehend aus drei Schiedsrichtern nach den Bestimmungen der österreichischen Zivilprozessordnung in der jeweils gültigen Fassung (§§ 577 ff) endgültig entschieden. Jeder Vertragspartner ernannt binnen zwei Wochen je einen Schiedsrichter. Wenn sich diese nicht binnen weiterer zwei Wochen auf einen Vorsitzenden einigen, wird der Vorsitzende vom Präsidenten des Österreichischen Rechtsanwaltskammertages ernannt. Ort des Schiedsverfahrens ist Wien, Verfahrenssprache ist deutsch. Kommt keine Stimmenmehrheit gemäß § 604 Z 1 ZPO zustande, entscheidet der Vorsitzende allein. In Abänderung des § 580 Abs 1 ZPO gelten die Schiedsklage und sonstige schriftliche Mitteilungen an dem Tag als empfangen, an dem sie dem Empfänger an dessen Sitz übergeben oder dort hinterlassen wurden. Schriftliche Mitteilungen können jedenfalls auch per Fax mit Sendebestätigung und per E-Mail versendet werden.

14 Schlussbestimmungen

- 14.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern des Auftragnehmers und den mit dem Auftragnehmer konzernmäßig verbundenen Gesellschaften, die an der Erfüllung eines zwischen den Vertragspartnern abgeschlossenen Vertrages mitgewirkt haben, während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages zu unterlassen.

- 14.2 Soweit nicht anders vereinbart, gelten die, zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen.
- 14.3 Eine Abtretung von Rechten oder Übertragung von Pflichten aus dem Vertrag durch den Auftraggeber bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftragnehmers.
- 14.4 Der Auftraggeber gewährt dem Auftragnehmer - soweit erforderlich - während der Vertragserfüllung freien und gesicherten Zutritt zu seinen Geschäftsräumen und ist bereit, notwendige Arbeitsmittel (z.B. Raum, Telefon, Computer) kostenlos zur Verfügung zu stellen.
- 14.5 Sollten einzelne Bestimmungen der vorliegenden AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenarbeiten, um eine Regelung zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahekommt; dasselbe gilt für allfällige Lücken in diesen AGB.
- 14.6 Änderungen und Ergänzungen von Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform, das gilt insbesondere auch für das Abgehen von diesem Schriftlichkeitsgebot. Es bestehen keine Nebenabreden.
- 14.7 Die AGB gelten jeweils in der letztgültigen Fassung (abrufbar unter www.r-it.at). Änderungen der AGB werden dem Auftraggeber schriftlich mitgeteilt. Sie gelten als genehmigt, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von vier Wochen schriftlich Widerspruch erhebt.