

Allgemeine Servicevertragsbedingungen der Kapsch BusinessCom AG

1. Allgemeines

1.1 Diese Allgemeinen Servicevertragsbedingungen (im Folgenden AGB-Service) stellen zusammen mit dem jeweiligen Serviceschein und den sonstigen Anlagen und Bedingungen des zugrunde liegenden Angebotes der Kapsch BusinessCom AG die alleinige vertragliche Grundlage (im Folgenden Service-Vertrag oder Vertrag) der Kapsch BusinessCom AG 1120 Wien, Wienerbergstraße 53 (FN 178368g) (im Folgenden „Kapsch“ genannt), dar und regeln die Erbringung von Serviceleistungen (nachfolgend "Service" genannt) für den Auftraggeber. Im Falle einer Miet- und Serviceleistungen durch die Kapsch Financial Services GmbH ergeben sich die jeweiligen Serviceleistungen ferner aus den Bestimmungen des Rahmenmietvertrages sowie aus den diesen ergänzenden Miet- und Servicescheinen, 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 Leistungen, die Kapsch gegenüber dem Auftraggeber 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. Dies gilt auch für das Abgehen vom Schriftformerfordernis. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

1.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggeber 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 Kapsch ausdrücklich schriftlich anerkannt worden.

2. Leistungsumfang

2.1 Kapsch erbringt für den Auftraggeber Services unter Einhaltung der jeweiligen Service Level Agreements (SLA), in welchen unter anderem Art, Qualität, Umfang, Systemvoraussetzung der Services festgelegt sind. Kapsch ist berechtigt, Services

an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen, sofern die vereinbarten Service Levels weiterhin erreicht werden.

2.2 Kapsch erbringt Services auf Grundlage jener Informationen, die der Kunde Kapsch zur Verfügung gestellt hat. Der Kunde ist für die Auswahl des Service, sowie für die durch den Einsatz des Service angestrebten und damit erzielten Ergebnisse verantwortlich. Insbesondere ist Kapsch nicht für die Bereitstellung von sicherheitsbezogenen Services oder entsprechende Beratung, die über den Umfang der ausgewählten Leistungsbeschreibungen hinausgehen, verantwortlich.

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

2.4 Der Kunde wird an den vertragsgegenständlichen Systemen keine Serviceleistungen selbst erbringen oder Dritte dazu beauftragen.

2.5 Insoweit die Leistung von Kapsch 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 Kapsch über. Dies gilt lediglich dann nicht, wenn der Auftraggeber von sich aus die Ersatzteile zur Verfügung stellt.

2.6 Sämtliche Leistungen, welche über die im jeweiligen Service Level Agreement (SLA) definierten Leistungen hinausgehen, werden gegen gesonderte Beauftragung erbracht und nach den jeweils gültigen Verrechnungssätzen von Kapsch verrechnet.

Im Umfang sind nachfolgende Leistungen nicht enthalten:

- Leistungen, die auf Wunsch des Auftraggebers außerhalb der für die entsprechenden Serviceleistungen vereinbarten Zeiten erbracht werden sowie jene, die vereinbarte Mengengerüste übersteigen
- Sämtliche Arbeiten am Kabel- und Leitungsnetz
- Verkleinerungen, Erweiterungen von Hardware oder Funktion, Hard- und/oder Software Upgrades sowie Lizenzenerweiterungen am System oder Systemkomponenten
- SW Updates oder Upgrades, als auch HW oder Lizenzen
- Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien (Kopfsprechgarnituren, Akkus, Batterien, Papier, Toner, Lampen, Paneele, Plasmaschirme, Projektionsscheiben, Projektionsfolien, Disketten, etc.) sowie Leistungen in Zusammenhang mit deren Austausch
- Sämtliche Leistungen zur Störungsbehebung und Wiederherstellung von Schäden aus Elementarereignissen (z.B. Blitz- und Wasserschäden, etc.)

- 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 der Herstellervorgaben (Systemvoraussetzungen). Ebenso Serviceleistungen die in Folge einer unsachgemäßen Handhabung mit den unter Service stehenden Komponenten anfallen (zB. Beschädigungen durch den Auftraggeber, Devastierung usw.).
- Behebung von Störungen außerhalb der Kapsch Normalarbeitszeit (NAZ), welche nicht den Betrieb des Auftraggebers beeinträchtigen
- Leistungen für den Nachweis, dass die Störungsursache bei Fehlern bzw. Fehlfunktionen nicht an einem von Kapsch 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 Auftraggeber oder Dritte in das System selbst oder auf sonstige von Kapsch nicht zu vertretene Umstände zurückzuführen sind

3. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen

3.1 Soweit dem Auftraggeber von Kapsch Softwareprodukte überlassen werden oder dem Auftraggeber die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Serviceleistung ermöglicht wird, steht dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form innerhalb des Unternehmens des Auftraggeber in Österreich zu benutzen (Lizenzprogramme). Insoweit diese Bedingungen nichts Gegenteiliges regeln, gelten jedenfalls die Softwarebedingungen der Kapsch in ihrer jeweils geltenden Form.

3.2 Bei Nutzung von Softwareprodukten in einem Netzwerk ist für jeden gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz erforderlich. Bei Nutzung von Softwareprodukten auf "Stand-Alone-PCs" ist für jeden PC eine Lizenz erforderlich.

3.3 Für dem Auftraggeber von Kapsch überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte sowie die Allgemeinen Softwarebedingungen von Kapsch, in der jeweiligen Fassung. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sich diese Bedingungen jederzeit ändern können und dies nicht im Einflussbereich von Kapsch liegt und akzeptiert Hersteller bedingte Änderungen

3.4 Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem Auftraggeber keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des Auftraggeber nach den §§ 40(d), 40(e) UrhG werden hierdurch nicht

beeinträchtigt.

3.5 Alle dem Auftraggeber von Kapsch überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.

3.6 Kapsch hat das Recht, Nutzungsdaten des Auftraggebers 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 Auftraggeber im Zusammenhang mit dem Gebrauch von Softwareprodukten an allen Standorten und für alle Umgebungen, in denen der Kunde Lizenzprogramme installiert oder nutzt, zu prüfen. Zur Unterstützung bei einer derartigen Überprüfung kann Kapsch einen unabhängigen Prüfer heranziehen, vorausgesetzt, dass Kapsch mit diesem Prüfer eine schriftliche Vertraulichkeitsvereinbarung abgeschlossen hat. Der Kunde verpflichtet sich in angemessenem Umfang zur unentgeltlichen Mitwirkung an der Überprüfung.

3.7 Der Kunde ist verpflichtet, schriftliche Aufzeichnungen, Ausgaben von Systemtools und sonstige Systemdaten zu erstellen, aufzubewahren und Kapsch sowie deren Prüfern bereitzustellen, um gegenüber Kapsch prüffähige Nachweise dafür zu erbringen, dass die Installation und die Nutzung der Lizenzprogramme durch den Auftraggeber in Übereinstimmung mit den Bedingungen eines Vertrages zu diesen AGB-Service erfolgen. Kapsch wird den Auftraggeber 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 solange Lizenzprogramme an den Auftraggeber lizenziert sind und für zwei Jahre danach.

3.8 Kapsch wird den Auftraggeber 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 den Kapsch unverzüglich schriftlich benachrichtigen und im Falle eines Rechtsstreites eine Streitverkündung gemäß § 21 ZPO vornehmen, falls derartige Ansprüche gegen ihn erhoben werden.

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

4. Systemüberprüfung

4.1 Sofern das Service für ein System erbracht wird, das zu Vertragsschluss bereits mehr als 12 Monate in Betrieb steht, oder das nicht von Kapsch geliefert oder in Betrieb genommen worden ist, so ist Kapsch berechtigt, dieses zu überprüfen.

4.2 Ergibt diese Überprüfung als Ergebnis, dass die auftraggeberseitigen Voraussetzungen für die angebotenen Services nicht oder nur teilweise gegeben sind, so werden dem Auftraggeber alternative Lösungsvorschläge unterbereitet. Kapsch hat zudem das Recht, innerhalb von vier Wochen nach Durchführung dieser Prüfung ohne die Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten.

4.3 Die entstehenden Kosten und Aufwendungen der Systemüberprüfung und einer allfälligen (auch fehlgeschlagenen) Systeminstandsetzung hat der Auftraggeber nach den jeweils gültigen Listenpreisen und Verrechnungssätzen des Kundendienstes von Kapsch zu tragen. Dies gilt auch für den Fall eines Rücktritts von Kapsch gemäß dieser Bestimmung.

5. Vertragsdauer / Kündigung / vorzeitige Auflösung

5.1 Sämtliche Regelungen hinsichtlich Vertragsdauer, Kündigung bzw. Kündigungsverzicht, vorzeitige Auflösung des Servicevertrages und Entgelt ergeben sich in erster Linie aus dem jeweiligen, den Serviceleistungen zugrunde liegenden Servicescheinen bzw. im Falle eines Miet- und Servicevertragsverhältnisses mit der Kapsch Financial Services GmbH aus den jeweiligen Miet- und Servicescheinen. Sofern in den jeweiligen Servicescheinen (Miet- und Servicescheinen) nichts geregelt ist, kommen die nachfolgenden Bestimmungen jedenfalls zur Anwendung.

5.2 Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung im Serviceschein (Miet- und Serviceschein), der allen Vertragsdokumenten vorgereicht ist, kommt der Service-Vertrag mit Unterschrift beider Vertragspartner, spätestens jedoch mit Bereitstellung der Leistung durch Kapsch zustande und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten, frühestens aber zum Ende der im Serviceschein (Miet- und Serviceschein) vereinbarten Mindestlaufzeit, schriftlich eingeschrieben gekündigt werden. Der Kunde kann jedoch nur solche Services kündigen, die nicht als Voraussetzung für ein nicht gekündigtes Service gelten.

5.3 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.

5.4 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Service-Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenem Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund für Kapsch 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.

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

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

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

6. Serviceentgelt / Fälligkeit / Erhöhung

6.1 Die vom Auftraggeber zu bezahlenden Entgelte und Konditionen ergeben sich aus dem gegenständlichen Service-Vertrag (Angebot, Serviceschein bzw. Miet- und Serviceschein) samt seinen Anhängen.

6.2 Das Serviceentgelt ist ab dem vereinbarten Servicebeginn, ansonsten ab Vertragsbeginn zur Zahlung fällig.

6.3 Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Entgelte nach der Leistungserbringung und laufende, gleichbleibende Entgelte (wozu auch vorgeschriebene Sockelbeträge zählen) vierteljährlich im Voraus verrechnet, wobei das erste Quartal gegebenenfalls anteilmäßig verrechnet wird. In variablen Mengen zur Verfügung gestellte Leistungen (zB Storage) werden zum 15. des jeweils nächsten Monats abgerechnet und verrechnet.

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

Auftraggebers.

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

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

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

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

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

6.10 Die Höhe sämtlicher laufender Entgelte wird nach dem von der Statistik Austria verlautbarten Verbraucherpreisindex 2010 (VPI 2010) oder des an seine Stelle tretenden Index wertgesichert. Die laufenden Entgelte erhöhen oder verringern sich somit in dem Ausmaß, wie sich der VPI 2010 ändert. Die Anpassung der Serviceentgelte erfolgt einmal jährlich mit 1. April eines jeden Kalenderjahres in dem Verhältnis, in dem sich der Jahresdurchschnitt des VPI 2010 für das letzte Kalenderjahr gegenüber dem VPI 2010 für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung verändert hat. Nimmt Kapsch im Falle einer Erhöhung des VPI 2010 eine Anpassung nicht vor, verzichtet Kapsch nicht auf das Recht, die betreffende Erhöhung des VPI 2010 in den Folgejahren bei der Anpassung der Entgelte zu berücksichtigen.

6.11 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 Auftraggeber 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 Kapsch verschuldet. In diesem Fall hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht.

6.12 Sofern die vertragliche Serviceleistungen in Form von Verrechnungs- und/oder Verbrauchseinheiten erbracht wird, wird Kapsch (so nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird) nach eigenem Verfahrensablauf die Messung der

verbrauchten oder zu verrechnenden Einheiten erfassen und dem Auftraggeber eine von Kapsch vorgegebene Aufzeichnung über die zu verrechnenden oder verbrauchten Einheiten zukommen lassen. Verbrauchseinheiten sind jedenfalls zur Gänze (im Ausmaß der bestellten Einheiten) im Voraus zu bezahlen. Verrechnungseinheiten werden, so nicht gegenteilig vereinbart, jeweils nach Ablauf eines Kalendermonats abgerechnet und zur Zahlung fällig gestellt. Die Zahlungsfristen regeln sich (so nicht anders vereinbart) nach den Bestimmungen dieses Punktes.

6.13 Sofern Kapsch eine Aufwandschätzung auf Zeit- und Materialbasis oder nach Nutzung abgibt, dient diese Schätzung ausschließlich zu Planungszwecken. Kapsch 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 Auftraggeber unter Berücksichtigung einer vereinbarten Mindestabnahmemenge. Die einer Schätzung zugrunde liegenden Mengenanätze beruhen auf einer nach bestem Wissen durchgeführten Bewertung des Leistungsumfanges aufgrund der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Informationen.

7. Leistungen des Auftraggebers (Mitwirkungspflichten)

7.1 Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen ist von der fristgemäßen Erfüllung der vereinbarten Mitwirkungspflichten des Auftraggebers abhängig. Der Kunde ist daher verpflichtet, alle Maßnahmen zu unterstützen und (Vor-) Leistungen zu erbringen, die für die Erbringung der Leistungen durch Kapsch erforderlich sind, auch wenn diese nicht ausdrücklich im Leistungsumfang festgehalten sind. Die Mitwirkungspflichten des Auftraggebers ergeben sich in erster Linie aus den jeweiligen SLAs und gehen diese Regelungen bei Widersprüchen diesem Dokument voraus. Insoweit dort keine Regelungen enthalten sind, kommen jedenfalls die nachstehenden Mitwirkungspflichten zur Anwendung.

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

7.3 Der Kunde stellt zu den von Kapsch genannten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche von Kapsch zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der von Kapsch geforderten Form zur Verfügung und unterstützt Kapsch auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der

Abstimmung der Leistungen. Im Falle von Wartungsleistungen die durch den Auftraggeber umgesetzt werden, die Leistungen von Kapsch jedoch berühren (zB. Bei Wartungseinsätzen an Systemen die einem Monitoring unterliegen, etc.) wird der Auftraggeber den Beginn dieser Arbeiten so rechtzeitig (mindestens jedoch 5 Werktage im Vorhinein) sowie den tatsächlichen Beginn anzeigen sowie das Ende dieser Arbeiten unverzüglich kommunizieren.

7.4 Der Kunde gewährt Kapsch 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 Kapsch für die Leistungserbringung erforderlich ist, darf eine Änderung nur in Abstimmung mit Kapsch erfolgen.

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

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

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

7.8 Sofortige Meldung aller Störungen an Kapsch (Servicestelle siehe Produktaufstellung) mit einer möglichst genauen Störungsbeschreibung sowie zur Verfügung Stellung aller für die Leistungserbringung notwendigen Informationen

7.9 Einführung der Kapsch Mitarbeiter in die für die Leistungserbringung relevanten Richtlinien und Vorschriften (Security, Zutritt, Datenschutz, usw.) des Auftraggebers (seinem Unternehmensbereiches) sowie umgehende Meldung von diesbezüglichen Änderungen.

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

7.11 Erteilung der Berechtigung an Kapsch zur Durchführung von Messungen an

Kapsch BusinessCom AG | Wienerbergstraße 53 | 1120 Wien | Österreich | Telefon +43 50 811 0 | Fax +43 50 811 9995 | office@kapsch.net | www.kapschbusiness.com | www.kapsch.net | HG Wien FN 178368g | Firmensitz Wien | DVR 0832995 | UID: ATU46276408 | ARA 14073 | GLN 9008390074879 | Raiffeisenlandesbank Oberösterreich (BLZ 34000) Konto 97899 | BIC RZOOAT2L | IBAN AT35 3400 0000 0009 7899

den Systemen oder in den Netzwerken des Auftraggebers im notwendigen Umfang.

7.12 Kostenfreie zur Verfügung Stellung notwendiger Softwarelizenzen von Auftraggeber Applikationen, Kommunikations- oder Prüfmittel im von Kapsch zur Leistungserbringung in sachlicher, räumlicher und zeitlicher Hinsicht benötigten Umfang.

7.13 Bekanntgabe der Ansprechpartner (je Standort bzw. Aufgabengebiet) des Auftraggebers zur Einhaltung der Genehmigungsverfahren, Freigaben und Abwicklung der Leistungserbringungen sowie umgehende Meldung von diesbezüglichen Änderungen. Der Auftraggeber hat ferner sicherzustellen, dass die erforderlichen Ansprechpartner für Kapsch erreichbar sind, anderenfalls Kapsch bis zu deren Erreichbarkeit Leistungen anhalten darf.

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

7.15 Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, verschieben sich die Zeitpläne für die von Kapsch zu erbringenden Leistungen in angemessenem Umfang. Der Kunde wird die Kapsch hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und Kosten zu den bei Kapsch jeweils geltenden Verrechnungssätzen gesondert vergüten.

7.16 Sollten vom Auftraggeber durchzuführende Vorbereitungen oder zu schaffende Voraussetzungen oder einzuholende erforderliche Genehmigungen nicht angeführt sein, so trifft die Verantwortung der Herstellung unabhängig davon den Auftraggeber; ausgenommen Kapsch 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 Auftraggebers für die Zwecke der Installation, der Inbetriebnahme oder des Betriebs unbrauchbar, so hat der Auftraggeber Kapsch alle daraus entstandenen Kosten vollständig zu ersetzen.

7.17 Der Kunde sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von Kapsch eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; Der Kunde haftet Kapsch für jeden Schaden.

7.18 Die Beistellungen und Mitwirkungen des Auftraggebers erfolgen unentgeltlich.

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

8. Prozess- und Systemänderungen

8.1 Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Auftraggeber, die Änderungen in den von Kapsch für den Auftraggeber zu erbringenden Leistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit Kapsch hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.

8.2 Geplante Erweiterungen, Upgrades und sonstige Änderungen des vertragsgegenständlichen Systems sind vorab und möglichst frühzeitig mit Kapsch auf ihre Umsetzbarkeit abzustimmen. Wenn Kapsch 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 Kapsch einen Verzug zu vertreten, so steht dem Auftraggeber nach dem Verstreichen einer angemessenen, mindestens vierwöchigen, vom Auftraggeber zu setzenden Nachfrist das Recht zu vom Vertrag zurückzutreten. Dem Auftraggeber stehen aus Anlass des Rücktritts keine Schadenersatzansprüche zu.

9.3 Hat der Kunde einen Verzug zu vertreten, so steht Kapsch nach dem Verstreichen einer angemessenen, mindestens vierwöchigen Nachfrist das Recht zu vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat Kapsch die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten sowie für den Auftraggeber bestellte Ware 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 Auftraggeber ist bekannt, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler in Services und Produkten der Informationstechnologie unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. Kapsch gewährleistet daher keine Fehlerfreiheit und ist diese auch nicht geschuldet.

10.2 Kapsch leistet 6 Monate Gewähr. Die Gewährleistung ist jedoch ausgeschlossen, wenn die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des

Auftraggeber, seiner Erfüllungsgehilfen oder ihm zurechenbarer Dritter beruht. Stellt sich im Zuge der Mängelbehebung heraus, dass entweder kein Mangel einer Leistung von Kapsch vorliegt oder dieser vom Auftraggeber zu vertreten ist, hat der Kunde Kapsch den entstandenen Aufwand zu ersetzen.

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

10.4 Der Kunde wird Kapsch im Sinne des §377 UGB unverzüglich schriftlich oder per E-Mail an Kapsch über aufgetretene Mängel informieren und Kapsch bei deren Beseitigung in jeder Hinsicht unterstützen, indem er insbesondere alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellt. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der Kunde. Kapsch wird mit der Mängelbeseitigung umgehend beginnen und innerhalb vereinbarter, sollte keine Vereinbarung vorliegen, binnen angemessener Frist die Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei erbringen, indem Kapsch nach eigener Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt. Der Kunde wird Störungs- oder Schadensbehebungen nicht selbst durchführen oder Dritte dazu beauftragen.

10.5 Ist Kapsch 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 Kapsch oder dem Hersteller vorgeschriebenen Lager-, Montage- und Betriebsbedingungen eingehalten werden, leistet Kapsch (subsidiär) 6 Monate Gewähr, wobei es dem Auftraggeber 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 Kapsch durch den Auftraggeber gilt diese als abgenommen. Mängeln, die die Nutzung der Leistung von Kapsch nicht wesentlich beeinträchtigen, hindern die Abnahme nicht, und ebenso ist der Auftraggeber nicht zur Zurückhaltung von Zahlungen, auch nicht teilweise, berechtigt.

11. Garantie

11.1 Die Übernahme einer Garantie durch Kapsch für bestimmte Eigenschaften (Beschaffenheit) bedarf zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch Kapsch. Ansonsten reicht Kapsch eine allfällige Garantie des Herstellers an den Auftraggeber 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 Die Haftung für leichte und leicht grobe Fahrlässigkeit, sowie für Betriebsunterbrechung, entgangenen Gewinn, nicht eingetretene Ersparnisse, Zinsverluste, Folge- und Vermögensschäden ist ausgeschlossen, ausgenommen bei Personen- und Sachschäden bzw. Ansprüchen aus der Produkthaftung.

12.2 Ist die Datensicherung nicht ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung von Kapsch 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 Kapsch 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 Kapsch, 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 Auftraggeber.

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

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

13. Geheimhaltung

13.1 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 sowie den Servicescheinen Dritten gegenüber streng vertraulich zu behandeln.

13.2 Kapsch wird die Bestimmung des § 15 DSG 2000 einhalten und die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen im Sinne des § 14 DSG 2000 treffen. Soweit der Kunde Daten an Kapsch weitergibt, hat er in ausschließlicher eigener Verantwortung dafür Sorge zu tragen, dass sämtliche erforderlichen Zustimmungen Dritter zur Datenweitergabe an Kapsch vorliegen. Hinsichtlich sämtlicher diesbezüglicher Ansprüche hält der Kunde Kapsch schad- und klaglos.

13.3 Kapsch ist berechtigt, Inhalt und Abschluss dieses Vertrages in Referenzlisten zu verwerten.

14. Exportbeschränkungen

14.1 Die Vertragserfüllung (insbesondere auch die Einhaltung der vereinbarten Service Levels) seitens Kapsch 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.

15. Änderungen der AGB, Leistungsbeschreibungen und Preisen

15.1 Kapsch 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 Auftraggebers für den Auftraggeber zumutbar ist.

15.2 Erfolgen Änderungen zu Ungunsten des Auftraggebers, so steht dem Auftraggeber zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung ein

Kapsch BusinessCom AG | Wienerbergstraße 53 | 1120 Wien | Österreich | Telefon +43 50 811 0 | Fax +43 50 811 9995 | office@kapsch.net | www.kapschbusiness.com | www.kapsch.net | HG Wien FN 178368g | Firmensitz Wien | DVR 0832995 | UID: ATU46276408 | ARA 14073 | GLN 9008390074879 | Raiffeisenlandesbank Oberösterreich (BLZ 34000) Konto 97899 | BIC RZOOAT2L | IBAN AT35 3400 0000 0009 7899

Sonderkündigungsrecht zu.

15.3 Subunternehmer, Übertragung von Rechten und Pflichten

15.4 Kapsch ist berechtigt, Subunternehmer mit der Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten zu betrauen.

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

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

16. Schlussbestimmungen

16.1 Eine Aufrechnung gegen Forderungen von Kapsch mit Forderungen des Auftraggeber ist ausgeschlossen.

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

16.3 Es gilt ausschließlich österreichisches Recht als vereinbart. Erfüllungsort ist Wien. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Wien.

16.4 Der Kunde hat Kapsch Änderungen seines Namens oder seiner Firma, seiner Anschrift, seiner Rechtsform, seiner Firmenbuchnummer, seiner Zahlstelle etc. jeweilig unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Lässt die Änderung in der Person des Auftraggeber eine erschwerte Durchsetzbarkeit von Ansprüchen oder eine verschlechterte Bonität des Auftraggeber (so z.B. Sitzverlegung ins Ausland, Änderung der Rechtsform) erwarten, so ist Kapsch berechtigt, auf Vorauskassa umzustellen oder eine angemessene Sicherheitsleistung zu verlangen.

16.5 Sollten einzelne Bestimmungen des Service-Vertrages samt seiner Anhänge 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.