

## **Allgemeine Vertragsbedingungen „Backup2EDS as a Service“ der Kapsch BusinessCom AG**

### **1. Allgemeines**

- 1.1** Diese Vertragsbedingungen (im Folgenden AGB) stellen zusammen mit der Bestellung zu „Backup2EDS as a Service“ und den sonstigen Anlagen und Bedingungen der Bestellung (SLA und Produktaufstellung) der Kapsch BusinessCom AG die alleinige vertragliche Grundlage (im Folgenden Vertrag) der Kapsch BusinessCom AG 1120 Wien, Wienerbergstraße 53 (FN 178368g) (im Folgenden „Kapsch“ genannt) dar und regeln die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen für den Kunden.
- 1.2** Diese AGB gelten für alle Leistungen, die Kapsch 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, des Vertrages 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 Kunden werden, auch wenn diese beispielsweise Angebotsaufforderungen, Bestellungen oder Annahmeerklärungen beigelegt sind und diesen nicht widersprochen wird, nicht Vertragsinhalt, es sei denn, sie sind von Kapsch ausdrücklich schriftlich anerkannt worden.

### **2. Leistungsumfang**

- 2.1** Kapsch vermietet an den Kunden System und Systemkomponenten und erbringt Serviceleistungen nach den Bedingungen dieser AGB, der Bestellung und die der Bestellung beiliegenden und einen integrierenden Vertragsbestandteil bildenden Leistungsumfangbeschreibungen (Service Level Agreement) und Produktaufstellungen (detaillierte Anführung der Systeme, Systemkomponenten und Servicemodule). Kapsch ist berechtigt, Services an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen, sofern die vereinbarten Service Levels weiterhin erreicht werden.
- 2.2** Art, Qualität, Umfang und Systemvoraussetzungen der von Kapsch an den

Kunden vermieteten Systeme und Systemkomponenten und zu erbringende Serviceleistungen ergeben sich ausschließlich durch die in der Bestellung und in den ihr beiliegenden und einen integrierenden Vertragsbestandteil bildenden Leistungsumfangbeschreibungen (Service Level Agreement) und Produktaufstellungen (detaillierte Anführung der Systeme, Systemkomponenten und Servicemodule).

- 2.3** Kapsch erbringt Services auf Grundlage jener Informationen, die der Kunde Kapsch 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 Kapsch nicht für die Bereitstellung von sicherheitsbezogenen Services oder entsprechende Beratung, die über den Umfang der ausgewählten Leistungsbeschreibungen hinausgehen, verantwortlich.
- 2.4** Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt Kapsch die Dienstleistungen während der bei Kapsch üblichen Geschäftszeiten (NAZ), ausgenommen Feiertage und bei Kapsch generell arbeitsfreien Tage.
- 2.5** Der Kunde ist während der Vertragslaufzeit nicht dazu berechtigt, den in der Bestellung bzw. im jeweiligen Service Level Agreement (SLA) definierten Leistungsumfang zu überschreiten.
- 2.6** Der Kunde wird an den vertragsgegenständlichen Systemen keine Serviceleistungen selbst erbringen oder Dritte dazu beauftragen.
- 2.7** Sämtliche Leistungen, welche ausschließlich 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 Kunden 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 Kunden, Devastierung usw.).
- Behebung von Störungen außerhalb der Kapsch Normalarbeitszeit (NAZ), welche nicht den Betrieb des Kunden 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 Kunden 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 Kunden von Kapsch 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).
- 3.2** Kapsch schuldet dem Kunden ausschließlich jene Softwareversionen, die zum Zeitpunkt der Anmietung die aktuelle Softwareversion darstellt. Kapsch ist nicht verpflichtet die mitvermietete Software auf dem jeweils aktuellen Stand zu halten. So der Kunde einen Anspruch auf eine Aktualisierung der Software begehrt, bedarf es des Abschlusses eines geeigneten Servicelevels
- 3.3** Für die dem Kunden von Kapsch überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte 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 Kunden keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des Kunden nach den §§ 40(d), 40(e) UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.

- 3.5** Alle dem Kunden 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 Kunden 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 enthaltenen Bedingungen durch den Kunden 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 Kunden in Übereinstimmung mit den Bedingungen eines Vertrages zu diesen AGB erfolgen. Kapsch 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 solange Lizenzprogramme an den Kunden lizenziert sind und für zwei Jahre danach.
- 3.8** Kapsch 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 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 Kunden 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 (kundenseitigen) Voraussetzungen für die angebotenen Services nicht oder nur teilweise gegeben sind, so werden dem Kunden 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 Kunde 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 Der Vertrag kommt mit Unterschrift der Bestellung durch den Kunden, spätestens jedoch mit Bereitstellung der Leistung durch Kapsch zustande und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Teilkündigungen des Vertrages sind zulässig. Der gesamte Vertrag bzw. hinsichtlich der Teile „Hardware“ kann unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Ende des Vertragsjahres gekündigt bzw. teilgekündigt werden. Für den Teil „Speicherplatz“ kann der Vertrag unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum jeweiligen Quartalsende eines Kalenderjahres gekündigt werden. Der Kunde verzichtet für die Dauer von 36 (sechsdreißig) Monaten auf eine Kündigung des gesamten Vertrages bzw. auf eine Teilkündigung. Die Abgabe der Kündigungserklärung durch den Kunden kann dabei während des Kündigungsverzichts erfolgen.
- 5.2 Sofern in der Bestellung der Vertragsbeginn 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.
- 5.3 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den 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, den Vertragsgegenstand zur Gänze oder teilweise aufgibt,

bei Eintritt der Zahlungsunfähigkeit des Kunden, der Kunde sitten- oder rechtswidrige Inhalte (wie insbesondere kinderpornographischen, gewaltverherrlichenden oder volksverhetzenden Inhalte, Tatbestände der Wiederbetätigung, Verletzung von Urheberrechten, etc.) abspeichert 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.

- 5.4** 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.
- 5.5** In jedem Falle der Kündigung, der vorzeitigen Vertragsauflösung, der Aufgabe des Mietgegenstandes durch den Kunden sowie nach sonstiger Beendigung des Vertrages ist Kapsch berechtigt, unabhängig von einem allenfalls anhängigen Rechtsstreit, das System oder Teile davon außer Betrieb zu setzen, die Serviceleistungen einzustellen und das System oder Teile davon auf Kosten des Kunden zu entfernen. Der Kunde ist verpflichtet, Kapsch und ihren Beauftragten den Zugang zum System zu gewähren.
- 5.6** Es wird darauf hingewiesen, dass Kapsch im Falle der aus wichtigem Grund durch Kapsch erfolgenden gänzlichen oder teilweisen sofortigen, vorzeitigen Vertragsauflösung gemäß den Bestimmungen des allgemeinen Zivilrechts berechtigt ist, neben den bereits fälligen Beträgen den Ersatz des ihr entstandenen Schadens, einschließlich des entgangenen Gewinns, geltend zu machen. Der Kunde verpflichtet sich für den Fall der Beanspruchung durch Kapsch zur Zahlung der beanspruchten Entgelte sowie sämtlicher Aufwendungen. Die Geltendmachung allfällig darüber hinausgehender Ansprüche wird vorbehalten.
- 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 Leistungen zu bezahlen bzw. bei nicht vollständiger Erbringung, soweit diese für den Kunden nutzbar sind.
- 5.8** Eine vollständige oder auch nur teilweise Beendigung des Vertrages vor Ablauf des vereinbarten Kündigungsverzichts durch den Kunden erfordert die schriftliche Zustimmung von Kapsch; für die Ansprüche von Kapsch gelten jedenfalls Punkt 5.5 dieser Bedingungen.

## **6. Entgelte / Fälligkeit / Erhöhung**

- 6.1 Die vom Kunden zu bezahlenden Entgelte und Konditionen ergeben sich aus der Bestellung (bzw. dem SLA).
- 6.2 Das Entgelt ist ab dem vereinbarten Leistungsbeginn, ansonsten ab Vertragsbeginn zur Zahlung fällig. Die Entgelte sind ab Übergabe, soweit Kapsch beauftragt ab Inbetriebnahme des in der Bestellung definierten Systems zur Zahlung fällig; bei Teilübergabe / Teilinbetriebnahme entsprechend aliquot. In den Entgelten sind auch die Serviceleistungen für das in der Bestellung jeweilig angeführte System und die angeführten Systemkomponenten enthalten. Art und Umfang der Leistungen werden ausschließlich durch die Bestellung und der ihr beiliegenden und einen integrierenden Vertragsbestandteil bildenden Leistungsumfangbeschreibungen (Service Level Agreement) und Produktaufstellungen (detaillierte Anführung der Systeme, Systemkomponenten und Servicemodule) bestimmt.
- 6.3 Die Verrechnung des monatlichen Entgelts erfolgt monatlich im Nachhinein, zahlbar binnen einer Frist von 14 Tagen. Der Kunde verzichtet für die Dauer von 36 Monaten auf die Ausübung seines Kündigungsrechtes. Das Entgelt wird vom Tag der Inbetriebnahme des jeweiligen Systems bis zum Ende des laufenden Monats ~~wird~~ anteilmäßig berechnet.
- 6.4 Im Falle der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden ist Kapsch berechtigt, das Entgelt 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 Kunden.
- 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 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 vertraglich vereinbarten Leistungen gänzlich oder teilweise bis zum Zahlungseingang einzustellen. Die Zahlungspflichten des Kunden bleiben unverändert aufrecht.
- 6.9 Ohne ausdrückliche schriftliche Erklärung von Kapsch gilt die Einstellung der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht als Auflösung des Vertragsverhältnisses. Kapsch wird die Serviceleistungen erbringen, sobald die Zahlungspflichten oder sonstige Vertragspflichten vom Kunden vereinbarungsgemäß erfüllt werden.

- 6.10** Die Höhe sämtlicher laufender Entgelte wird nach dem von der Statistik Austria verlautbarten Verbraucherpreisindex 2015 (VPI 2015) oder des an seine Stelle tretenden Index wertgesichert. Die laufenden Entgelte erhöhen oder verringern sich somit in dem Ausmaß, wie sich der VPI 2015 ändert. Die Anpassung der Entgelte erfolgt einmal jährlich mit 1. April eines jeden Kalenderjahres in dem Verhältnis, in dem sich der Jahresdurchschnitt des VPI 2015 für das letzte Kalenderjahr gegenüber dem VPI 2015 für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung verändert hat. Nimmt Kapsch im Falle einer Erhöhung des VPI 2015 eine Anpassung nicht vor, verzichtet Kapsch nicht auf das Recht, die betreffende Erhöhung des VPI 2015 in den Folgejahren bei der Anpassung der Entgelte zu berücksichtigen.
- 6.11** Die eingeschränkte oder unmögliche Verwendbarkeit des im 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 Vertrages. Die Kosten und Aufwendungen der Wiederherstellung hat der Kunde zu tragen, außer die eingeschränkte oder unmögliche Verwendbarkeit wurde durch Kapsch verschuldet. In diesem Fall hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht. Die Pflicht zur Zahlung der vereinbarten Entgelte bleibt aufrecht. Der Kunde ist zu einer einseitigen Minderung der Entgelte nicht berechtigt.

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

- 7.1** Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen ist von der fristgemäßen Erfüllung der vereinbarten Mitwirkungspflichten des Kunden abhängig. Der Kunde ist daher verpflichtet, (i) 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; (ii) die überlassenen Hard- und Softwarekomponenten sorgfältig behandeln und diese stets in ordnungsgemäßen Betriebszustand halten; (iii) kompetentes Personal zur Zusammenarbeit mit Kapsch bei der Bearbeitung der Anfragen des Kunden bereitstellen. Die Mitwirkungspflichten des Kunden 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 Kunden umgesetzt werden, die Leistungen von Kapsch jedoch berühren (zB. bei Wartungseinsätzen an Systemen die einem Monitoring unterliegen, etc.) wird der Kunde 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 Kunden, 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** Für den Fall dass der Kunde betreffend die Teilkomponente „Speicherplatz“ das Vertragsverhältnis kündigt, ist dieser dazu verpflichtet, die Daten zeitgerecht und ordnungsgemäß zu löschen. Widrigenfalls ist Kapsch binnen 14 (vierzehn) Tagen dazu berechtigt, auf Kosten des Kunden die Daten auf einem Datenträger nach Wahl von Kapsch und in einem Format nach Wahl von Kapsch zu speichern und vom Speicherplatz zu löschen. Kapsch wird dem Kunden den Datenträger auf dessen Kosten übermitteln.
- 7.8** Der Kunde ist verpflichtet, die zur Nutzung der Leistungen von Kapsch

erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.

- 7.9** Sofortige Meldung aller Störungen an Kapsch (Servicestelle siehe Produktaufstellung) mit einer möglichst genauen Störungsbeschreibung sowie zur Verfügung Stellung aller für die Leistungserbringung notwendigen Informationen.
- 7.10** 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 Kunden integriert und erweitert wurden.
- 7.11** Erteilung der Berechtigung an Kapsch zur Durchführung von Messungen an den Systemen oder in den Netzwerken des Kunden im notwendigen Umfang.
- 7.12** Bekanntgabe der Ansprechpartner (je Standort bzw. Aufgabengebiet) des Kunden 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 Kapsch erreichbar sind, anderenfalls Kapsch bis zu deren Erreichbarkeit Leistungen anhalten darf.
- 7.13** 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 Kunden 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.
- 7.14** 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.
- 7.15** Sollten vom Kunden durchzuführende Vorbereitungen oder zu schaffende Voraussetzungen oder einzuholende erforderliche Genehmigungen nicht angeführt sein, so trifft die Verantwortung der Herstellung unabhängig davon den Kunden; 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 Kunden für

die Zwecke der Installation, der Inbetriebnahme oder des Betriebs unbrauchbar, so hat der Kunde Kapsch alle daraus entstandenen Kosten vollständig zu ersetzen.

- 7.16** 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.
- 7.17** Die Beistellungen und Mitwirkungen des Kunden erfolgen unentgeltlich.
- 7.18** 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. Für von Kapsch erbrachte Leistungen gelten die Verrechnungssätze in der jeweils geltenden Fassung.

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

- 8.1** Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Kunden, die Änderungen in den von Kapsch für den Kunden zu erbringenden Leistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit Kapsch hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.
- 8.2** Die Vertragsgegenstände bleiben dauerhaft Eigentum von Kapsch, wobei dem Kunden lediglich ein Nutzungsrecht eingeräumt wird. Der Kunde muss die Interessen von Kapsch an den Vertragsgegenständen schützen.
- 8.3** 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 Entgelt dem geänderten Umfang angepasst.

## **9. Termine, Verzug, Abnahmeverzug**

- 9.1** Verbindliche Termine sind ausdrücklich schriftlich als solche zu vereinbaren.
- 9.2** Hat Kapsch einen Verzug zu vertreten, so steht dem Kunden nach dem Verstreichen einer angemessenen, mindestens vierwöchigen, 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 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 Kunden bestellte Ware sowie den entgangenen Gewinn zu ersetzen. Zeitpunkt der Erfüllung ist der Tag der Anzeige der Lieferbereitschaft.

- 9.4** Ist die Übergabe und/oder Inbetriebnahme des jeweiligen Systems aus vom Kunden zu vertretenden Gründen innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab Anzeige der Lieferbereitschaft nicht möglich, hat der Kunde das Entgelt ab dem Tag der Lieferbereitschaft, frühestens ab dem vereinbarten Liefertermin, in der in der jeweiligen Bestellung vereinbarten Höhe zu bezahlen.
- 9.5** 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. Kapsch gewährleistet daher keine Fehlerfreiheit und ist dieser auch nicht geschuldet.
- 10.2** Kapsch leistet 6 Monate Gewähr. Die Gewährleistung ist jedoch ausgeschlossen, wenn die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des Kunden, 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 Kunden 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 Kunden 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 Vertrag 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 Kunden
- 10.7** 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.
- 10.8** Mit der Erstellung des Übernahmeprotokolls, spätestens jedoch mit Nutzung der Leistungen von Kapsch durch den Kunden gilt diese als abgenommen. Mängeln, die die Nutzung der Leistung von Kapsch nicht wesentlich beeinträchtigen, hindern die Abnahme nicht, und ebenso ist der Kunde nicht zur Zurückhaltung von Zahlungen, auch nicht teilweise, berechtigt.

## **11. Datensicherung/ Providerstörung/ Netzausfälle**

- 11.1** Der Kunde ist verpflichtet, selbst Maßnahmen zur Datensicherheit (regelmäßige Datensicherung, Datenspeicherung vor der Erbringung von Serviceleistungen, Passwortschutz, Zugangsbeschränkungen, Firewalls etc.) einzurichten. Er hat alle im Zusammenhang mit dem gemieteten Softwaresystem verwendeten oder erzielten Daten jederzeit in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereitzuhalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen. Diesbezügliche Haftungen von Kapsch werden ausgeschlossen. Bei nicht vorgenommener Datensicherung hat der Kunde Kapsch jeden erforderlichen Mehraufwand zu ersetzen. Kapsch steht nicht für die Wiederbeschaffung von Daten ein.
- 11.2** Für durch den Provider verursachte Störungen wird jegliche Haftung von Kapsch ausgeschlossen.
- 11.3** Netzausfälle, Servicearbeiten, Störungen oder sonstige unvermeidbare und von Kapsch nicht zu vertretende Ereignisse können zu unvermeidbaren Unterbrechungen bei der Erbringung der Dienste führen. Kapsch übernimmt keine Gewähr dafür, dass das Service ohne Unterbrechung zugänglich ist und dass die gewünschte Verbindung immer hergestellt werden kann. Soweit dies zur

Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten oder zur Vermeidung von Störungen der Benutzung erforderlich ist, ist Kapsch berechtigt, Leistungen vorübergehend nicht zu erbringen. Ein ununterbrochener Betrieb kann nicht garantiert werden und ist nicht geschuldet. Kapsch wird sich jedoch bemühen, Störungen und Unterbrechungen so rasch wie technisch und wirtschaftlich möglich zu beheben. Kurzfristige Netzausfälle, Servicearbeiten oder Störungen berechtigen den Kunden nicht zur Zahlungsminderung. Für einen Netzausfall oder sonstige Umstände, die außerhalb des Verantwortungsbereichs von Kapsch liegen, wird generell eine Haftung seitens Kapsch ausgeschlossen.

- 11.4** Wird Kapsch zu einer Störungsbehebung gerufen und festgestellt, dass entweder keine Störung bei der Bereitstellung des Systems oder von Leistungen von Kapsch vorliegt oder die Störung vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde Kapsch den entstandenen Aufwand zu ersetzen.

## **12. Haftung**

- 12.1** Der Kunde haftet ab Anlieferung (Übergang der Gefahr) für den Verlust und/oder die Beschädigung des jeweilig gemieteten Systems sowie für alle daraus resultierenden Folgeschäden; dies ohne Rücksicht auf die Ursachen und auch bei höherer Gewalt (z.B. direkter oder indirekter Blitzschlag).
- 12.2** Der Kunde darf das jeweilige System oder Teile davon ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Kapsch Dritten nicht überlassen.
- 12.3** Die Haftung von Kapsch für leichte 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.
- 12.4** 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.
- 12.5** 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.
- 12.6** Die Haftungsbeschränkungen und –ausschlüsse gelten auch zu Gunsten der

Organe und Hilfspersonen von Kapsch, insbesondere der Subauftragnehmer, Lieferanten, Vertreter, Berater und Mitarbeiter.

- 12.7** 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.
- 12.8** Schadenersatzforderungen verjähren zwölf Monate nach dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von Schaden und Schädiger Kenntnis hatte.
- 12.9** 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.
- 12.10** Kapsch ist berechtigt, ihre Rechte und/oder Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte ohne weitere Zustimmung des Kunden zu übertragen. Kapsch haftet nur für die ordnungsgemäße Auswahl des Dritten. Ferner ist Kapsch berechtigt, ohne Mitteilung an den Kunden oder Zustimmung von dem Kunden Dritten jegliche Form von Belastungen an den Mietgegenständen, diesem Rahmenmietvertrag und den Anlagen einzuräumen. Kapsch ist ebenso berechtigt das Rechnungssinkasso zur Gänze oder teilweise auf diese Dritte zu übertragen.
- 12.11** Der Kunde verpflichtet sich, an dem vertragsgegenständlichen System keine Serviceleistungen oder Störungs- / Schadensbehebungen durch Dritte durchführen zu lassen, es sei den Kapsch stimmt dem ausdrücklich schriftlich zu.

### **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 Vertrag Dritten gegenüber streng vertraulich zu behandeln.
- 13.2** Kapsch wird die Bestimmung des § 15 DSGVO 2018 einhalten und die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen im Sinne des § 14 DSGVO 2018 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, diese AGB, 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.

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

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

**15.4** Kapsch ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag vollinhaltlich an verbundene Unternehmen in der Kapsch Gruppe zu übertragen. Kapsch 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 Rechte und Pflichten durch den Kunden ohne Zustimmung von Kapsch ist ausgeschlossen.

**15.5** 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 Kunden ist ausgeschlossen.
- 16.2** Der Kunde verzichtet auf das Recht der Anfechtung des 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 Kundeneine erschwerte Durchsetzbarkeit von Ansprüchen oder eine verschlechterte Bonität des Kunden(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** Der Kunde hat Kapsch vor Abschluss des Vertrages aufzuklären, wenn die in Anspruch genommenen Leistungen nicht für den Betrieb seines Unternehmens erfolgen; andernfalls anerkennt der Kunde, dass der Abschluss dieses Vertrages zum Betrieb seines Unternehmens gehört und er Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist
- 16.6** 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.
- 16.7** Der Kunde trägt sämtliche Steuern und Gebühren, wie die Rechtsgeschäftsgebühr samt allfälliger Erhöhung, im Zusammenhang mit der Bestellung bzw. diesem Vertrag.