

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der RZA GmbH

### 1. Allgemeines

1.1 Die nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Rechtsbeziehungen zwischen der RZA Rechenzentrum Amaliendorf GmbH (in der Folge auch „RZA GmbH“ oder „Auftragnehmer“ genannt), und deren Kunden (in der Folge auch „Auftraggeber“ genannt). Neben diesen AGB gelten ausschließlich die Bestimmungen der zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer individuell abgeschlossenen schriftlichen Vereinbarungen.

1.2 Der Begriff „schriftlich“ umfasst im Folgenden - sofern nicht ausdrücklich anderes festgelegt wird - die Übermittlung online, per E-Mail, per Telefax, per (einfachem) Brief oder per eingeschriebenem Brief.

### 2. Angebote, Bestellungen

2.1 Sofern keine ausdrücklich anders lautenden schriftlichen Vereinbarungen getroffen wurden, sind Angebote und Preislisten des Auftragnehmers stets unverbindlich und freibleibend; das verbindliche Angebot erfolgt vielmehr durch die Bestellung des Auftraggebers.

2.2 Alle Preise verstehen sich, sofern nicht anders angegeben, in Euro und ohne Mehrwertsteuer.

2.3 Die Verträge kommen entweder nach Ablauf von drei Arbeitstagen nach Einlangen der schriftlichen Bestellung des Kunden bei der RZA GmbH (ausgenommen sind Bestellungen, die während des Betriebsurlaubes beim Auftragnehmer eingehen; die Betriebsurlaubszeiten werden auf der Website des Auftragnehmers unter [www.rza.at](http://www.rza.at) angekündigt), sofern die RZA GmbH die Bestellung innerhalb dieser Frist nicht ausdrücklich ablehnt, oder aber mit der ersten Erfüllungshandlung durch die RZA GmbH zustande.

2.4 Bei einem individuellen Angebot der RZA GmbH kommt der Vertrag durch Auftrag des Kunden mit Bezug auf das unveränderte Angebot zustande.

2.5 Preisänderungen bleiben vorbehalten. Mit dem Erscheinen einer neuen Preisliste werden alle vorherigen Preislisten ungültig. Sofern die kumulierten für den Kunden relevanten Preisänderungen im Vergleich zu den zuletzt gültigen Preisen die aus dem Verbraucherpreisindex 2005 oder einem an seine Stelle tretenden Index errechnete Preissteigerung um mehr als das sechsfache überschreitet, hat der Kunde die Möglichkeit, den Vertrag binnen einer Frist von einer Woche mittels eingeschriebenen Briefs mit Wirkung zum Datum des Wirksamwerdens der Preisänderungen aufzukündigen. Diese Kündigungsfrist beginnt mit dem Tag des Einlangens der neuen Preisliste beim Kunden zu laufen. Für die Einhaltung der Frist ist das Datum des Einlangens der Kündigung bei der RZA GmbH ausschlaggebend.

### 3. Zahlungen und Wertsicherung

3.1 Auf jeder Rechnung wird die Fälligkeit der Forderungen aus Lieferungen ausgewiesen; der Auftraggeber erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass sich die Fälligkeit der Forderungen aus der Rechnung ergibt, solange sich diese nicht außerhalb des üblichen geschäftlichen Rahmens bewegen.

3.2 Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Vertragserfüllung durch die RZA GmbH. Wird die ausgewiesene Zahlungsfrist überschritten, kommt es zur ersten Mahnung. Die RZA GmbH ist zur Berechnung von Verzugszinsen in der in § 352 UGB bezeichneten Höhe, sowie von Mahnspesen und Inkassokosten (einschließlich der Kosten anwaltlicher Mahnschreiben) berechtigt. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigt den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten unverzüglich einzustellen ohne dass der Auftraggeber den Einwand der „Unzeit“ erheben könnte oder aufgrund der Einstellung der Arbeiten Ersatzansprüche (welcher Art auch immer) geltend machen könnte. Im Fall des Zahlungsverzugs ist der Auftraggeber berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn der Auftraggeber trotz schriftlicher Mahnung und Setzen einer angemessenen Nachfrist, samt Rücktrittsankündigung für den Fall der Nichtzahlung, dennoch nicht bezahlt. Ein Verzug liegt auch dann vor, wenn Mahnspesen und/oder Inkassokosten (einschließlich Anwaltskosten) trotz Fälligkeit unberichtigt aushaften.

3.3 Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten oder einzelne Teile (z.B. Programme und/oder Schulungen, Realisierung in Teilschritten, Hardware-Teile) umfassen, ist die RZA GmbH berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit Rechnung zu legen und mit der Realisierung des nächsten Teilschrittes solange zuzuwarten, bis die entsprechende Teilleistung beglichen/bezahlt ist.

3.4 Die laufenden Entgelte (z.B. Nutzungsentgelte; Entgelt Update-Service) werden wertgesichert, und zwar pauschal mit 2,5 % p.a. oder nach dem von der Statistik Austria verlaublichen VPI 2005 oder einem an seine Stelle tretenden Index, je nach dem welcher Wert höher ist. Die Wertanpassung (kaufmännisch gerundet) erfolgt jeweils jährlich per 01.01., wobei dem VPI 2005 als Ausgangsbasis jeweils die im Monat Oktober des Vorjahres oder des Jahres der letzten Erhöhung verlaubliche Indexzahl zugrunde gelegt wird. Darüber hinaus ist die RZA GmbH dazu berechtigt, die Höhe der Vergütung für die rza@software sowie für wartungspflichtige Produkte durch schriftliche Information zusätzlich einmal jährlich zu ändern. Erfolgt innerhalb von vier Wochen kein schriftlicher Einspruch, so gilt die Erhöhung vom Auftraggeber als akzeptiert. Erfolgt ein fristgerechter Einspruch, kann die RZA GmbH den Vertrag entweder zu den bisherigen Bedingungen fortführen oder innerhalb einer Frist von 6 Monaten auflösen.

Wird durch eine neue Programmversion das Leistungsspektrum der rza@software wesentlich erweitert oder die Benutzerfreundlichkeit

wesentlich erhöht, so ist der Auftragnehmer berechtigt, ein angemessenes höheres Entgelt zu verlangen.

### 4. Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Bezahlung bleibt die Ware Eigentum der RZA GmbH; dieser Eigentumsvorbehalt ist vom Auftraggeber Dritten gegenüber auch entsprechend zu kennzeichnen.

Die vollständige Nutzung der rza@software auch in Bezug auf Updates udgl. ist erst mit vollständiger Bezahlung gewährleistet; bis zu diesem Zeitpunkt ist der Auftragnehmer berechtigt, Maßnahmen zu ergreifen, die nur eine eingeschränkte Nutzung ermöglicht, insbesondere eine solche, die innerhalb einer bestimmten Frist unmöglich wird.

### 5. Lizenzierung einer rza@software (Nutzung oder Miete)

5.1 rza@software wird an den Auftraggeber nicht ausschließlich und im Umfang der jeweiligen Einzelvereinbarung lizenziert, aber nicht verkauft. Die rza@software und das dazugehörige Schriftmaterial, etc. unterliegen den geltenden urheberrechtlichen und sonstigen immaterialgüterrechtlichen Bestimmungen. Der Auftraggeber erhält das Recht, die rza@software zu nutzen, aber insbesondere nicht das Recht die Software zu verändern, zu bearbeiten, zu vervielfältigen oder unterzulizenzieren. Die RZA GmbH behält sich alle Rechte vor, die in der Vereinbarung mit dem Auftraggeber nicht ausdrücklich erteilt wurden.

5.2 Die Nutzungsgebühr/das Mietentgelt wird im ersten Kalenderjahr einmalig sofort bei Lieferung der Software und ab dem darauffolgenden Kalenderjahr für ein Jahr jeweils spätestens im Januar im Voraus verrechnet.

5.3 Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

5.4 Die Softwareversionen sind auf die jeweils erworbenen Spezifikationen beschränkt, können jedoch erweitert werden.

#### 5.5 Nutzung

5.5.1 Mit der Nutzung erwirbt der Auftraggeber ein zeitlich begrenztes Nutzungsrecht der jeweiligen Lokalinstantion der rza@software zum eigenen Gebrauch. Bei der Nutzungsvariante muss kein Kaufpreis, sondern die einmalige Freischaltungsgebühr sowie die jährliche Nutzungsgebühr (evtl. aliquot) bezahlt werden.

#### 5.6. Miete

5.6.1 Bei der Miete stellt die RZA GmbH auf von ihr ausgewählten Servern, in von ihr ausgewählten von ihr selbst oder von Dritten betriebenen Rechenzentren im Rahmen eines Mietentgelts Softwareprogramme zur vertragsmäßigen Nutzung während der Vertragslaufzeit über eine Datenleitung (Internet) zur Verfügung.

#### 5.6.2 Fair use Prinzip

Der Auftraggeber speichert seine Daten in gesicherten, von der RZA GmbH ausgewählten und von ihr selbst oder von Dritten betriebenen Rechenzentren. Die Datenbankgrößen werden laufend einer Größenkontrolle unterzogen. Bei der Datenbankgröße gilt das fair use Prinzip. Die durchschnittliche Datenbankgröße ergibt sich aus aktuellen Standards (z.B. Dateigrößen werden aufgrund von höheren Bandbreiten größer) und dem Durchschnitt aller Kundendatenbanken. Sollte diese durchschnittliche Größe beim Auftraggeber überschritten werden, wird dieser darauf hingewiesen. Die RZA GmbH ist berechtigt eine zusätzlich zum vereinbarten Mietentgelt anfallenden Gebühr für die Abgeltung der größeren Datenbank zu verrechnen.

#### 5.6.3 Verfügbarkeit

Die per Nutzung oder Miete lizenzierten Dienste stehen an Werktagen während der jeweiligen Betriebszeiten der RZA GmbH mit einer Verfügbarkeit von mindestens 98 % während eines Beobachtungszeitraumes von einem Jahr zur Verfügung. Außerhalb der Betriebszeiten der RZA GmbH kann es zu Ausfällen bzw. eingeschränktem Betrieb aufgrund von Wartungszwecken kommen. Die Verfügbarkeit wird definiert als Verhältnis zwischen (jährlicher) Betriebszeit zu (jährlicher) Betriebszeit zuzüglich Ausfallzeit. Nicht als Ausfallzeit zählen Betriebsunterbrechungen für wichtige Softwareinstallationen, Datenrücksicherung, Konfigurationsänderungen sowie vom Auftraggeber verschuldete bzw. im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegende Ausfälle. Die garantierte Verfügbarkeit kann weiters nur gewährleistet werden, wenn vom Auftraggeber die von der RZA GmbH vorgeschriebenen Spezifikationen für die verwendete Hardware, Betriebssysteme und Internetleitungen bzw. Datenleitungen eingehalten werden.

### 6. Update-Service und Updatekosten

#### 6.1 Updatekosten Nutzungsvariante/Miete

In der Nutzungsgebühr/im Mietentgelt sind die Kosten für die diversen Updates, die während des vertragsgegenständlichen Kalenderjahres angeboten werden, enthalten. Das Update-Service ist untrennbarer Teil des Vertrags über die Nutzung.

#### 6.2 Updatekosten bei Kaufvarianten (gilt nur für Altverträge)

Bei der Kaufvariante werden die Kosten für die diversen Updates, die während des vertragsgegenständlichen Kalenderjahres angeboten werden, jeweils spätestens im Jänner für ein Jahr im Voraus verrechnet.

#### 6.5 Inhalt des Update-Services

Die Updatekosten sind Jahresbeträge, welche gewährleisten, dass die unter 6.5 angeführten Punkte durch die RZA GmbH ausgeführt werden:

##### 6.5.1 Informationsservice

Der Auftraggeber wird über neue Programmstände, verfügbare Updates, Programmentwicklungen etc. per E-Mail, anderen (Tele)Kommunikationswegen oder über die Homepage der RZA GmbH ([www.rza.at](http://www.rza.at)) informiert.

## 6.5.2 Update-Service

6.5.2.1 Die RZA GmbH stellt zum von ihr festgelegten Termin Programm-Updates zur Verfügung.

In diesen sind Verbesserungen des Leistungsumfanges und Änderungen der Softwareprogramme aufgrund gesetzlicher Änderungen sowie Korrekturen von Schwachstellen bzw. sonstigen Programmproblemen, welcher Art auch immer, die weder beim Probelauf noch beim Praxiseinsatz innerhalb der Gewährleistung auftreten, enthalten. Die RZA GmbH verpflichtet sich in diesem Umfang zur Programmpflege. Wird aufgrund von technologischen Änderungen oder sonstigen Gründen (insbesondere gesetzlichen Anforderungen) eine Neuentwicklung des betreffenden Programms erforderlich, so erfolgt der Umstieg auf das neue Programm nicht im Rahmen des Update-Services, sondern ist gesondert abzugelten. Die RZA GmbH wird die Höhe dieser Abgeltung aufgrund der tatsächlich angefallenen Kosten für die Umstellung, insbesondere unter Berücksichtigung der tatsächlichen Entwicklungskosten und der konkreten Anzahl der Kunden für dieses neue Programm, transparent und angemessen gestalten.

6.5.2.2 Updates sind in den Lokalininstallationen über das Internet herunterzuladen, bei den Mietversionen werden diese von der RZA GmbH zu festgelegten Zeiten automatisch eingespielt.

6.5.3 Telefonische, E-Mail und online Betreuung

6.5.3.1 Der Auftraggeber wird bei etwaigen Fragen per Telefon, E-Mail oder online innerhalb der Bürozeiten der RZA GmbH betreut. Die jeweils aktuellen Bürozeiten sind auf der Homepage der RZA GmbH ([www.rza.at](http://www.rza.at)) ersichtlich.

6.5.3.2 Hierzu gehört auch die Datenbearbeitung wie z.B. die Korrektur von defekten Datenbanken.

6.5.3.3 Die bei der RZA GmbH in Anspruch genommenen Dienstleistungszeiten (insb. Software-Support, Schulungen) werden zu den jeweils laut aktueller Preisliste gültigen (Stunden-)Sätzen und den dort bezeichneten Abrechnungseinheiten oder angegebenen Pauschalen verrechnet. Bei Dienstleistungen vor Ort werden zusätzlich Fahrtzeit und km-Geld verrechnet. Um die unter 6.5.1 und 6.5.2 angeführten Punkte zu gewährleisten, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer eine gültige E-Mail-Adresse bekanntzugeben. Ist diese nicht vorhanden, kann es für den Auftraggeber zu zusätzlichen Kosten kommen bzw. bei den Mietversionen erfolgt die Registrierung der Software ausschließlich über die E-Mail-Adresse.

6.5.3.4 Der Auftraggeber stimmt ausdrücklich zu, einschlägige Werbung des Auftragnehmers erhalten zu wollen, und zwar sowohl per E-Mail, Telefax, Telefon oder sonstiger (Tele) Kommunikationswege.

## 7. Kündigung

7.1 Der jeweilige Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalenderjahrs (also zum 30.11.) von einem der Vertragspartner nachweislich schriftlich gekündigt werden. Für die Rechtzeitigkeit der Kündigung ist das Datum des Einlangens beim Vertragspartner ausschlaggebend. Eine Begründung bedarf diese Art der Kündigung nicht. Gegebenenfalls bereits bezahlte Entgelte werden nicht rückerstattet. Die RZA GmbH ist berechtigt, dass sie den Vertrag mit dem Kunden beendet, wenn es zu einer Änderung der Softwareprogramme aufgrund technologischer oder gesetzlicher Vorgaben kommt, der Kunde aber den Umstieg ablehnt und auf die Nutzung des alten Systems besteht. Die Vertragsbeendigung durch die RZA GmbH ist zum Jahresende, unter Einhaltung einer 4-wöchigen Kündigungsfrist, möglich, wenn der Kunde zuvor über den Umstieg ausreichend und rechtzeitig informiert wurde.

### 7.2 Datenverfügbarkeit nach Kündigung

Bei den Mietversionen ist ein Öffnen der `rza@software` nach Vertragsbeendigung nicht mehr möglich. Die Daten können vom Auftraggeber bis zur Kündigung mit den in der Software verfügbaren Funktionen exportiert werden. Wird mit einem Dritthersteller über Schnittstellen kommuniziert (z.B. SharePoint Online), so stehen die Daten vom Dritthersteller am Auftraggeber-System weiterhin zur Verfügung.

Bei der Nutzungs- und Kaufvariante (Lokalininstallation) kann in die Daten auch nach Vertragsbeendigung mit der zuletzt installiert und bezahlten Version Einsicht genommen werden, vorausgesetzt ist eine geeignete Hardwareumgebung inkl. entsprechendem Betriebssystem.

## 8. Datenspeicherung, Datenschutz

8.1 Die RZA GmbH ist in Bezug auf die vertragsgegenständliche Datenverarbeitung Auftragsverarbeiter iSd. Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“), soweit personenbezogene Daten verarbeitet werden.

8.2. Die im Rahmen des Vertrages erfolgende Datenverarbeitung durch die RZA GmbH erfolgt ausschließlich in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union wobei grenzüberschreitende Datenverarbeitungen gem. Artikel 4 Z 23 DSGVO (innerhalb der Union) dem Auftraggeber umgehend mitgeteilt werden. Jede Datenübermittlung (einschließlich Gewährung von Zugangsrechten oder die Zuhilfenahme von Dienstleistungen) an einen Sub-Auftragsverarbeiter in einem Drittland (EU – Ausland), wird dem Auftraggeber so rechtzeitig mitgeteilt, dass dieser widersprechen kann, und sichert die RZA GmbH zu, dass die speziellen Anforderungen gemäß den Artikeln 28 und 44 bis 50 DSGVO erfüllt werden.

8.3 Die RZA GmbH bietet ausreichende Garantien dafür, dass geeignete technische und organisatorische Maßnahmen so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung im Einklang mit den Anforderungen der DSGVO sowie dem DSG erfolgt und den Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet. Der Auftraggeber hat sich anhand der von der RZA GmbH

zur Verfügung gestellten Informationen vergewissert, dass das eingerichtete Sicherheitsniveau dem erforderlichen Schutzniveau entspricht. Mit der Unterfertigung des gegenständlichen Vertrages bestätigt er daher, dass die RZA GmbH ein ausreichendes Schutzniveau für die vertragsgegenständlichen Datenkategorien eingerichtet hat.

8.4 Die RZA GmbH verpflichtet sich, personenbezogene Daten nur im Rahmen der schriftlichen und dokumentierten Aufträge des Auftraggebers zu verarbeiten. Sofern sie zur Herausgabe der Daten an Dritte durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem die RZA GmbH unterliegt, verpflichtet ist, teilt die RZA GmbH dem Auftraggeber diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet. Desgleichen bedarf eine Verarbeitung der personenbezogenen Daten für eigene Zwecke der RZA GmbH eines schriftlichen Auftrages.

8.5 Die RZA GmbH bestätigt, dass sie alle mit der Datenverarbeitung beauftragten Personen vor Aufnahme der Tätigkeit zur Vertraulichkeit verpflichtet hat – wobei die Geheimhaltung auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit aufrecht bleibt – oder diese einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitsverpflichtung unterliegen.

8.6 Die RZA GmbH ergreift die technischen und organisatorischen Maßnahmen, damit der Auftraggeber die Rechte der betroffenen Person nach Kapitel III der DSGVO (Information, Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch sowie automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall) innerhalb der gesetzlichen Fristen nachkommen kann.

8.8 Die RZA GmbH unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der in den Art 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten (Sicherheit der Verarbeitung, Meldungen von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten an die Aufsichtsbehörde, Benachrichtigung der von einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten betroffenen Person, Datenschutz-Folgeabschätzung, vorherige Konsultation).

8.8 Die RZA GmbH stellt dem Auftraggeber alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der in Artikel 28 DSGVO (Pflichten des Auftragsverarbeiters) niedergelegten Pflichten zur Verfügung. Weiters ermöglicht sie hierüber Überprüfungen – einschließlich Inspektionen –, die vom Auftraggeber oder einem anderen von diesem beauftragten Prüfer durchgeführt werden, und trägt dazu bei. Diese Überprüfungen müssen mindestens zwei Wochen vorher angekündigt werden und dürfen den laufenden Geschäftsbetrieb nicht stören.

8.9 Die RZA GmbH informiert den Auftraggeber unverzüglich, falls ein Verstoß gegen die DSGVO vorliegt oder sie der Ansicht ist, eine Weisung des Auftraggebers verstößt gegen Datenschutzbestimmungen der Union oder der Mitgliedstaaten.

8.10 Die RZA GmbH ist befugt Sub-Auftragsverarbeiter hinzuziehen. Beabsichtigte Änderungen hinsichtlich des Sub-Auftragsverarbeiters (insbesondere in dessen Person) sind dem Auftraggeber so rechtzeitig schriftlich bekannt zu geben, dass gegen die Änderung Einspruch erheben kann. Die RZA GmbH schließt mit dem Subunternehmer einen schriftlichen Vertrag und vereinbart mit ihm sinngemäß die gleichen Verpflichtungen, wie sie in diesem Auftragsverarbeitervertrag dargestellt sind.

## 9. Urheberrecht / Immaterialgüterrechte

9.1 Der Auftragnehmer bleibt stets Inhaber sämtlicher Urheberrechte an den von ihm erbrachten Leistungen. Der Auftraggeber erhält lediglich ein Recht zur Nutzung an den in Anspruch genommenen Leistungen des Auftragnehmers, insbesondere in Bezug auf Software. Eine über die einfache Nutzung der Leistungen des Auftragnehmers hinausgehendes Recht erhält der Auftraggeber nicht. In keinem Fall ist der Auftragnehmer verpflichtet, den Sourcecode oder Teile davon an den Auftraggeber herauszugeben. Der Auftraggeber erhält jene Nutzungsrechte an Immaterialgüterrechten des Auftragnehmers, die für den vereinbarten Zweck notwendig sind.

9.2 Verletzungen von Immaterialgüterrechten des Auftragnehmers, insb. Urheber- oder Markenrechte stellt eine wesentliche Vertragsverletzung dar, die den Auftragnehmer nicht nur zu Schadenersatzansprüchen berechtigt, sondern darüber hinaus auch zur unverzüglichen vorzeitigen Auflösung des Vertrages aus wichtigem Grund; in einem solchen Fall ist der Auftragnehmer jedenfalls nicht verpflichtet allenfalls bereits erhaltene Zahlungen zurückzuzahlen.

## 10. Rücktrittsrecht

10.1 Für den Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit aus alleinigem Verschulden und rechtswidrigem Handeln der RZA GmbH ist der Auftraggeber berechtigt, schriftlich vom betreffenden Auftrag zurückzutreten, wenn auch innerhalb einer angemessenen Nachfrist samt Rücktrittsandrohung die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird und den Auftraggeber daran kein Verschulden trifft. Der Auftraggeber kann aber auch in diesem Fall keinen Schadenersatz geltend machen, es sei denn, dem Auftragnehmer ist zumindest grobe Fahrlässigkeit vorzuwerfen.

10.2 Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperrungen sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeiten der RZA GmbH liegen, entbinden die RZA GmbH von der Lieferverpflichtung bzw. gestatten ihr eine Neufestsetzung der vereinbarten Lieferfrist.

10.3 Stornierungen durch den Auftraggeber sind nur mit schriftlicher Zustimmung der RZA GmbH möglich. Ist die RZA GmbH mit einem Storno einverstanden, so hat sie das Recht, neben den erbrachten Leistungen und

aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 30% des Auftragswertes lt Preisliste zu verrechnen. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens bleibt davon unberührt. 10.4 In allen Fällen der Vertragsbeendigung (egal aus welchen Gründen) wird der Auftraggeber die Nutzung insb. der rza®software unverzüglich beenden und alle Unterlagen des Auftragnehmers auf eigene Kosten an den Auftragnehmer übermitteln, es sei denn der Auftragnehmer verzichtet auf dieses Recht schriftlich.

### 11. Gewährleistung, Wartung, Änderungen

11.1 Die Software und das dazugehörige Schriftmaterial wird - mit Ausnahme der Datenträger - ohne jeglichen Garantieanspruch geliefert. Der Auftragnehmer leistet aber dafür Gewähr, dass die Software jedenfalls frei von solchen Rechten Dritter ist, die der vereinbarten Nutzung durch den Auftraggeber entgegenstehen würde.

11.2 Die RZA GmbH leistet keine Gewähr dafür, dass die übergebene Software frei von jeglichen Mängeln ist; der Auftragnehmer leistet aber dafür Gewähr, dass die wesentlichen Funktionen einwandfrei ausführbar sind und der Einsatz der Software ohne wesentliche Fehler möglich ist.

11.3 Die RZA GmbH übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Software unterbrechungs- oder fehlerfrei läuft, und dass die enthaltenen Funktionen in einer vom Kunden gewählten Art ausführbar sind. Für die Erreichung eines bestimmten Verwendungszwecks wird ebenfalls keine Gewähr übernommen. Das gesamte Risiko bezüglich der Ergebnisse und der Durchführung der Software liegt beim Auftraggeber.

11.4 Die RZA GmbH gewährleistet, dass die Software in allen wesentlichen Belangen der jeweils gültigen und dem Auftraggeber überlassenen Programmspezifikation entspricht und die Software in ihrer jeweiligen aktuellsten Version auf die vereinbarte Dauer, maximal jedoch auf Dauer der Vereinbarung über das Update-Service gepflegt wird.

11.5 Die RZA GmbH übernimmt keine Gewähr für Mängel, die auf unsachgemäße Installation, z.B. auf einer ungeeigneten Hard- und Softwareumgebung, Benutzung oder Bedienung sowie auf durch den Auftraggeber oder Dritte durchgeführte Wartungsarbeiten oder nachträgliche Änderungen zurückzuführen sind. Jede eigenmächtige Änderung der Software oder Teilen davon durch den Auftraggeber bzw. seinen Gehilfen, entbindet den Auftragnehmer von jeglicher Gewährleistungsverpflichtung.

11.6 Treten erhebliche Programmfehler auf, werden diese im Rahmen der Möglichkeiten durch die RZA GmbH beseitigt. Der Kunde ist verpflichtet, der RZA GmbH die fehlerhaften Daten sowie Aufzeichnungen über den Fehlerhergang zur Verfügung zu stellen.

11.7 Die Gewährleistungsansprüche umfassen lediglich die Software selbst. Ansprüche auf Ersatz des Mangelschadens, des Mangelfolgeschadens oder entgangenen Gewinns, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter gegenüber dem Lizenznehmer usw. sind ausgeschlossen, es sei denn, dem Auftragnehmer ist eine zumindest grob fahrlässige Ausführung vorwerfbar.

11.8. Verwendet der Auftragnehmer zur Bereitstellung seiner Software Server und/oder Rechenzentren eines Dritten, gilt hinsichtlich der Gewährleistung für die Verfügbarkeit Punkt 5.6.3. dieser AGB sinngemäß.

11.9. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate; der Nachweis der Mangelhaftigkeit hat in jedem Fall vom Auftraggeber erbracht zu werden.

### 12. Fremdprogramme und Schnittstellen

#### 12.1. Haftungsausschluss

12.1.1 Die RZA GmbH bietet zudem Schnittstellen zur Verwendung von Produkten Dritter an, insb. zur Nutzung von Software. Der Auftraggeber entscheidet, welche Drittprodukte er über etwaige Schnittstellen verwenden möchte. Für die Verwendung der Drittprodukte ist der Auftraggeber allein verantwortlich. Die RZA GmbH haftet nicht für allfällige Fehler oder sonstige Mängel sowie Ausfälle des Drittprodukts oder für Datenverluste bzw. für dadurch verursachte Schäden (weder mittelbar oder unmittelbar). Der Auftraggeber ist für die Verwendung der Drittprodukte sowie für eine entsprechende Absicherung (Passwörter, Multifactor Authentication, Sicherung, Berechtigung, Backup udgl.) allein verantwortlich. Auf die Funktionsfähigkeit der Drittprodukte hat die RZA GmbH keinen Einfluss. Die RZA GmbH leistet daher keine Gewähr und haftet nicht für eine bestimmte Funktionsfähigkeit, Sicherheit oder ein bestimmtes Service Level der vom Auftraggeber über die Schnittstellen verwendeten Drittprodukte.

12.1.2 Der Auftraggeber hat sich vor der Verwendung eines Drittprodukts selbständig zu informieren, ob durch dessen Verwendung personenbezogene Daten in einem Land außerhalb der Europäischen Union verarbeitet werden und ob dieses Land die Anforderungen des europäischen Datenschutzrechts einhält. Der Auftraggeber ist für die datenschutzrechtskonforme Verwendung eines Drittprodukts allein verantwortlich. Die RZA GmbH trifft diesbezüglich gegenüber dem Auftraggeber weder eine Aufklärungspflicht, noch haftet sie für die Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen durch den Auftraggeber.

#### 12.2. Kosten

Für die Verwendung von Drittprodukten können zusätzliche Kosten anfallen, die im Entgelt für die Lizenzierung der rza®software nicht enthalten sind.

### 13. Hardware

Der Auftragnehmer ist berechtigt im Falle von wesentlichen Mängeln entweder zu verbessern oder das Gerät bzw. den betreffenden Teil des

Geräts auszutauschen. Im Falle von unwesentlichen Mängeln stehen dem Auftraggeber keine Gewährleistungsansprüche zu, wobei es sich bei einem unwesentlichen Mangel um einen solchen handelt, der die Funktionsfähigkeit des Geräts nicht beschränkt/einschränkt. Für den Fall, dass der wesentliche Mangel nicht behoben werden kann, ist der Auftragnehmer berechtigt, das Gerät durch ein gleichwertiges (nicht zwingend identes), neues Gerät zu ersetzen. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt die Mangelbehebung von Dritten, auf Kosten des Auftragnehmers, vorzunehmen. Der Auftragnehmer ist an Werksgarantien oder Herstellergarantien nicht gebunden – wenn sich der Auftraggeber auf solche Garantien berufen will, hat er dies direkt gegenüber den Garanten vorzunehmen, es sei denn der Auftragnehmer bezieht diese Garantien ausdrücklich in seine Produktwerbung mit ein.

### 14. Änderung der Auftraggeberdaten

Der Auftraggeber hat der RZA GmbH unverzüglich jede Namensänderung, Adressenänderung bzw. Änderung der Rechnungsanschrift und Änderung der E-Mail-Adresse mitzuteilen, sofern diese Daten für die Vertragsgestaltung erforderlich sind.

### 15. Haftung

Die RZA GmbH haftet für Schäden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, sofern ihr vom Auftraggeber Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden. Eine darüberhinausgehende Haftung ist ausgeschlossen, dies gilt auch in Zusammenhang mit Ansprüchen aus Gewährleistungsansprüchen (siehe oben Pkt. 11); für den Fall einer Haftung, ist diese der Höhe nach jedenfalls mit dem konkreten Auftragswert im betreffenden Jahr beschränkt.

Der Auftragnehmer haftet nicht für allfällige Zusagen eines RZA-Händlers; RZA-Händler werden stets im eigenen Namen und auf eigene Rechnung tätig.

Der Auftraggeber hat die alleinige Kontrolle über die Nutzung der von ihm lizenzierten rza®software und ist für eine nicht vertragsgemäße Nutzung der Software durch die Endnutzer (zB. die Mitarbeiter des Auftraggebers) selbst verantwortlich. Die RZA GmbH haftet weder für Datenverlust noch für sonstige Schäden, die aus einer unsachgemäßen Nutzung der rza®software resultieren.

### 16. Gerichtsstand und Rechtswahl

16.1 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der registrierte Sitz der RZA GmbH.

16.2 Es gilt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts.

### 17. Diesen AGB widersprechende AGB und Erklärungen des Auftraggebers

Die AGB eines Auftraggebers oder seine Erklärungen, welche diesen AGB des Auftragnehmers widersprechen, erlangen keine Gültigkeit, es sei denn der Auftragnehmer stimmt diesen Klauseln und Erklärungen ausdrücklich und schriftlich (bei sonstiger Ungültigkeit) zu; den Nachweis der schriftlichen Zustimmung hat der Auftraggeber zu erbringen.

### 18. Schriftlichkeitsgebot / Hierarchie

Nebenabreden zu dem zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer abgeschlossenen Vertrag oder allfällige Ergänzungen desselben bedürfen, ebenso wie das Abgehen von diesem Formerfordernis, zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Der Inhalt des Vertrages aufgrund der Bestellung des Auftraggebers und Annahme des Auftragnehmers (RZA) geht diesen AGB als die speziellere Norm vor.

### 19. Abschließende Bestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam/undurchsetzbar sein oder unwirksam/undurchsetzbar werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieses Vertrages nicht berührt. Die unwirksamen/undurchsetzbaren Bestimmungen werden durch solche ersetzt, die den zu ersetzenden Bestimmungen wirtschaftlich und rechtlich am nächsten kommen.

Dem Auftraggeber steht ein Zurückbehaltungsrecht an Gegenständen des Auftragnehmers nicht zu, er ist auch nicht berechtigt gegen Ansprüche des Auftragnehmers aufzurechnen; dem Auftragnehmer stehen diese Rechte gegen den Auftraggeber hingegen zu.