

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der COMTECH IT-SOLUTIONS GMBH im Geschäftsverkehr mit Unternehmen

Zur Verbesserung der Lesbarkeit wird die COMTECH IT-SOLUTIONS GMBH im nachfolgenden als „comtech“ genannt, der Vertragspartner als „Kunde“ genannt

## Abschnitt A – Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1 Geltungsbereich

- 1.1. Die nachstehenden "Allgemeinen Geschäftsbedingungen" (im Folgenden kurz „AGB“ oder Abschnitt A genannt) und – soweit anwendbar - Ergänzenden Bedingungen gemäß Abschnitt B bis E gelten für alle Verträge zwischen Comtech und dem Kunden.
- 1.2. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht anerkannt.
- 1.3. Mit Annahme des Angebots erkennt der Kunde die AGB an.
- 1.4. Ergänzend zu den allgemeinen Bedingungen dieses Abschnitts A finden je nach vereinbarter Leistung zusätzlich nachstehende besonderen Bedingungen auf das Vertragsverhältnis zwischen den Vertragsparteien Anwendung, und zwar
  - a. für die Softwarelizenz cx.prima Abschnitt B
  - b. für die Erbringung von Dienstleistungen Abschnitt C
  - c. für die Nutzung der comtech cloud Abschnitt D
  - d. für den Verkauf von Hardware Abschnitt E
  - e. für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag Abschnitt F
- 1.5. Alle über die AGB hinausgehenden, abweichende oder konkretisierenden Vereinbarungen sind in **Schriftform** zwischen den Vertragsparteien zu treffen, dies gilt auch für das Abgehen vom Schriftformerfordernis.

### 2 Angebot und Vertragsschluss

- 2.1 Sämtliche Angebote von comtech sind stets **freibleibend und unverbindlich** (soweit nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet) und **vorbehaltlich der Liefer- bzw. Leistungsfähigkeit**. Soweit bei Angeboten nichts anderes vermerkt ist, bleiben Änderungen, insbesondere der angegebenen Werte, Maße und Gewichte, vorbehalten. Abbildungen sind unverbindlich.
- 2.2 Von dem Kunden an comtech **im Vorfeld des Vertragsschlusses übermittelte** Pflichtenhefte, Anforderungskataloge und sonstige Dokumente werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn diese ausdrücklich in dem Vertrag erwähnt sind oder dies ansonsten ausdrücklich von comtech schriftlich bestätigt wird.
- 2.3 Aufträge gelten als angenommen, wenn sie durch comtech entweder in Textform bestätigt (z.B. durch **Auftragsbestätigung**) oder nach Auftragsingang innerhalb der für die **Lieferung** vorgesehenen Frist von comtech **ausgeführt** werden.
- 2.4 Maßgebend für Umfang, Art und Qualität der von comtech zu erbringenden Lieferungen bzw. Leistungen ist neben den entsprechenden AGB von comtech im Falle einer von beiden Parteien unterzeichneten Vertragsurkunde der jeweilige Vertragstext, andernfalls die in dem Angebot von comtech oder der Auftragsbestätigung von comtech enthaltene Leistungsbeschreibung.
- 2.5 Sofern nicht anders vereinbart werden Angebote von comtech kostenlos erbracht. Sollte die vom Kunden gewünschte Erstellung eines Angebots einen höheren Aufwand erfordern und nicht kostenlos erbracht werden können, wird comtech den Kunden vorab schriftlich darauf hinweisen.

### Erfüllung durch Dritte

- 3.1. comtech ist berechtigt, Dritte zur Leistungserbringung bzw. zur Erfüllung des Vertrages heranzuziehen.
- 3.2. Die Erfüllung des Vertrages steht unter dem Vorbehalt nationaler oder internationaler Vorschriften des Außenwirtschaftsrechts, Embargos oder sonstiger gesetzlicher Verbote und Sanktionen.

### 3 Preise, Preisänderungen und Zahlungsbedingungen

- 3.1 Alle von comtech genannten Entgelte verstehen sich **im Zweifel netto** und werden zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer in Euro in Rechnung gestellt.
- 3.2 Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben verstehen sich genannte Preise **zuzüglich Transport-, Versicherungs-, Installations- und Aufstellungskosten**, welche der Kunde zu tragen hat und gesondert verrechnet werden.
- 3.3 Allfällig zur Vertragserfüllung notwendige **Reisekosten und Spesen** von comtech sind vom Kunden zu tragen. Fahrtkosten und Anfahrtszuschüsse gemäß aktueller Preisliste (kann bei comtech angefordert werden).
- 3.4 Sofern comtech **außerhalb der üblichen Arbeitszeiten** für den Käufer tätig werden soll, ist dies, sowie die hierfür anfallende Mehrvergütung, gesondert schriftlich zu vereinbaren.
- 3.5 Rechnungen sind **sofort nach Zugang zur Zahlung fällig**.
- 3.6 Zahlungen jedes Vertragspartners haben **spesenfrei** zu erfolgen.
- 3.7 Sofern es sich nicht um eine Hardwarelieferung (Abschnitt E) handelt, unterliegt das vereinbarte Entgelt der **Wertsicherung** auf Basis des von der Statistik Austria verlautbarten VPI 2020, wobei als Ausgangsbasis die für den Monat des Vertragsabschlusses verlautbarte Indexzahl als vereinbart gilt. Wertsicherungen werden jährlich zum Ersten eines Kalenderjahres auf Basis der für Oktober des Vorjahres verlautbarten Indexzahl vorgenommen. Comtech ist berechtigt, im Fall von unterjährig wesentlich geänderten Marktbedingungen oder wesentlich erhöhte Beschaffungskosten (mind. 5% Änderung) das vereinbarte Entgelt maximal ein Mal pro Kalenderhalbjahr unterjährig anzupassen.

### 4 Eigentumsvorbehalt

Sofern nach dem Vertragsinhalt comtech dem Kunden Eigentum zu verschaffen hat, gilt folgendes:

- 4.1 comtech behält sich das Eigentum an dem Gegenstand bis zur vollständigen Bezahlung des Entgelts vor.
- 4.2 Wird das Eigentum am Vorbehaltsgegenstand vom Kunden weiterveräußert, so tritt der Kunde an comtech schon jetzt, d.h. im Zeitpunkt des Vertragsschlusses, die aus der Weiterveräußerung entstehenden Forderungen in Höhe des offenen Entgelts für den Vorbehaltsgegenstand zuzüglich allfälliger Verzugszinsen und Betriebskosten ab. comtech nimmt die Abtretung an. Die Abtretung ist in den Geschäftsbüchern des Kunden durch Buchvermerke, die eine ausreichende Publizität gewährleisten, ersichtlich zu machen. Der Kunde ist nach Vorankündigung berechtigt, die Setzung der Buchvermerke zu überprüfen. Für den Fall, dass die Forderung nicht wirksam abgetreten wurde, bleibt das vorbehaltene Eigentum von comtech erhalten.
- 4.3 Über Zwangsvollstreckungsmaßnahmen Dritter in die Vorbehaltsgegenstände oder in die abgetretenen Forderungen hat der Kunde comtech unverzüglich unter Übergabe der für den Widerspruch (§ 37 EO) notwendigen Unterlagen zu unterrichten.
- 4.4 Mit Zahlungseinstellung des Kunden und/oder Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden erlöschen das Recht zur Weiterveräußerung, zur Verwendung oder Einbau der Vorbehaltsgegenstände oder die Ermächtigung zum Einzug der abgetretenen Forderungen. Allfällige zwingende Rechte des Insolvenzverwalters bleiben unberührt.

### 5 Gewährleistung

- 5.1 Der Kunde hat **umgehend nach Erhalt der Leistung bzw. Lieferung**, dieselbe auf Menge und Beschaffenheit zu untersuchen. **Mängel** sind sofort nach Lieferung beim Transportunternehmen, im Fall von anderen Leistungen bei comtech **innerhalb von 2 Werktagen** in Textform (z. B. E-Mail) zu melden.
- 5.2 Eine Unterlassung der rechtzeitigen und formgerechten Mängelrüge führt zum **Verlust der Rechtsbehelfe** und Ansprüche aus dem Titel der Gewährleistung, des Schadenersatzes wegen des Mangels selbst sowie wegen Irrtums über die Mangelfreiheit der Ware.
- 5.3 Im Fall einer Mängelrüge einer Lieferung hat der Kunde comtech die beanstandete Ware, Muster bzw. Dokumentation davon zwecks **Prüfung der Beanstandung** zur Verfügung zu stellen und eine Überprüfung der beanstandeten Lieferung (Ware) innerhalb einer angemessenen Frist zu gestatten. Bei Verweigerung der Überprüfung der Mangelhaftigkeit entfällt die Gewährleistungspflicht und allfällige Schadenersatzpflicht von comtech für den gerügten Mangel zur Gänze. Bis zum Abschluss der Überprüfung

durch comtech darf der Kunde nicht über die beanstandete Lieferung verfügen, d.h. sie darf nicht geteilt, weiterverkauft bzw. weiterverarbeitet oder verwendet werden.

- 5.4 Eine **Gewährleistungsverpflichtung** der comtech **besteht nicht, wenn** der Kunde entgegen den Angaben des Herstellers bzw. comtech oder – falls solche fehlen – entgegen der objektiv zu erwartenden Art entsprechend der erhaltenen Sache verwendet, vom Hersteller angegebene oder objektiv zu erwartende Betriebsbedingungen bei der Verwendung der als mangelhaft gerügten Sache nicht eingehalten oder erforderliche oder nach dem Stand der Technik gebotene Wartungsarbeiten nicht durchgeführt hat.
- 5.5 Besteht ein berechtigter Mangel ist **comtech berechtigt**, unter den gesetzlich möglichen **Gewährleistungsbefehlen** zwischen Austausch, Verbesserung, Preisminderung sowie Auflösung des Vertrages allein **frei zu wählen**, dies unter Berücksichtigung der Art des Mangels und der berechtigten Interessen des Kunden und comtech.
- 5.6 Die Gewährleistungsverpflichtung von comtech ist an dem **Ort** zu erfüllen, an den comtech die Sache geliefert hat bzw. die Leistung erbracht hat.
- 5.7 Ansprüche des Kunden wegen der zum Zweck der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten sind ausgeschlossen, soweit diese Aufwendungen sich erhöhen, weil die Sache nachträglich an einen anderen Ort als den Lieferort oder als vertraglich vereinbart worden war verbracht worden ist.
- 5.8 Wenn nicht anders vereinbart, beträgt die **Gewährleistungsfrist** bei **beweglichen Sachen ein Jahr**, bei **unbeweglichen Sachen zwei Jahre** ab Lieferung bzw. Leistung, unabhängig ob es sich um einen Rechts- oder Sachmangel handelt. Die Verjährung von innerhalb der Gewährleistungsfrist angezeigter Mängel tritt binnen 3 Monaten nach Ablauf der Gewährleistungsfrist ein.

## 6 Haftungsbeschränkung

- 6.1 Comtech haftet dem Kunden für ihm nach dem Gesetz zustehenden Ersatz von Vermögensschäden nur bei Vorliegen von **Vorsatz oder krass grober Fahrlässigkeit**, einschließlich Vorsatz oder krass grober Fahrlässigkeit seiner Vertreter oder Erfüllungsgehilfen. Die Haftung für sonstige Fahrlässigkeit wird wechselseitig ausgeschlossen.
- 6.2 Die Haftung von comtech im Fall von krass grober Fahrlässigkeit ist auf die Höhe des für die betroffene Leistung bzw. Lieferung **erhaltenen Entgelts beschränkt**.
- 6.3 In keinem Fall haftet comtech für indirekte Schäden, wie reine Vermögensschäden, Folgeschäden, erhoffte Ersparnisse, entgangenen Gewinn oder Datenverluste, ebenso auch nicht für Schäden, die ihm durch die Verwendung der Lieferung bzw. Leistung von comtech in Verbindung mit anderen Produkten welcher Art auch immer entstehen.
- 6.4 Comtech übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der angeführten Artikelstammdaten (Produkt-/Preisinformationen als Wert, Bild oder Text). Die Artikelstammdaten werden von dem durch den Kunden ausgewählten Partner (= Datenlieferant, z.B. Großhändler) übermittelt und per Schnittstelle in das System übertragen. Für die Aktualisierung der Daten bzw. ein Aktualisierungsintervall wird keine Haftung übernommen. Die Artikelstammdaten stellen in weiten Teilen nur ein Hilfsmittel dar, deren Inhalte auf von den Datenlieferanten gesammelten Erfahrungswerten bzw. von externen Gehilfen beruhen, deren Überprüfung bei der Erstellung von Einkaufs- und Verkaufsbelegen dem Kunden vollinhaltlich allein obliegen (müssen). Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass jeder Einkaufs- und

Verkaufsbelegen im Detail zu überprüfen ist. Weder Comtech noch der Datenlieferant übernimmt dabei eine Garantie oder Haftung für die Richtigkeit der Angaben.

- 6.5 Regressforderungen i. S. d. § 12 Produkthaftungsgesetz sind ausgeschlossen, ausgenommen der Regressberechtigte weist nach, dass der Fehler von comtech verursacht und zumindest grob fahrlässig verschuldet ist.

## 7 Aufrechnungsverbot

- 7.1 Eine Aufrechnung behaupteter Gegenforderung ist wechselseitig nur zulässig, wenn die Gegenforderung gerichtlich festgestellt oder von der anderen Vertragspartei schriftlich anerkannt wurde.

## 8 Vertraulichkeit und Datenschutz

- 8.1 Die Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, Unterlagen, Geschäftsabläufe und Daten, die ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von der jeweils anderen Partei übermittelt werden oder auf sonstige Weise zur Kenntnis gelangen (zusammen „vertrauliche Informationen“), vertraulich zu behandeln, nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben und nur für den vertraglichen Zweck zu verwenden. Die Parteien haben dabei dieselbe Sorgfalt anzuwenden, die sie in Bezug auf eigene vertrauliche Informationen anwenden, zumindest jedoch die Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns. Mitarbeiter sowie Berater der Parteien, die beruflich zur Verschwiegenheit verpflichtet sind, gelten nicht als Dritte im Sinne dieser Bestimmung.
- 8.2 Die Artikelstammdaten der Datenlieferanten unterliegen einer besonderen Vertraulichkeit. Diese Daten dürfen nur für den vorgesehen Zweck verwendet werden. Ganz besonders ist die Verwendung für Werbezwecke (z.B. Internet Web-Shop Anwendungen, Anwendungen im E-Commerce Bereich, Papiaerausgaben etc.) untersagt.
- 8.3 Nicht vertraulich sind Informationen, (i) die allgemein bekannt sind oder rechtmäßig öffentlich zugänglich gemacht werden, (ii) die der empfangenden Partei rechtmäßig bekannt waren, bevor sie sie von der offenlegenden Partei erhalten hat, (iii) die ohne Rückgriff auf oder Verwendung der erhaltenen Informationen selbständig von einer Partei entwickelt wurden, (iv) die eine Partei rechtmäßig und ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung von Dritten, die diese Informationen ihrerseits rechtmäßig und ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung erworben haben, erhalten hat, (v) die eine Partei aufgrund gesetzlicher, behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offen zu legen hat; in diesem Fall hat die empfangende Partei die andere Partei von der Offenlegung zu informieren und den Umfang einer solcher Offenlegung soweit wie möglich einzuschränken. Die Weitergabe der Vertraulichen Informationen an Mitarbeiter ist nur in dem Umfang gestattet, wie dies zur Durchführung der der Partei obliegenden vertraglichen Pflichten erforderlich ist.
- 8.4 Die Parteien werden die jeweils anwendbaren Datenschutzbestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten, Leute und Vertreter zur Geheimhaltung verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.
- 8.5 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde im Rahmen der Vertragsdurchführung personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt, comtech im Falle eines Verstoßes von Ansprüchen Dritter frei. Verarbeitet comtech für den Kunden personenbezogene Daten im Auftrag, ist der Kunde für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an comtech verantwortlich. Sofern erforderlich werden die Parteien die Einzelheiten zum

Datenschutz erforderlichenfalls in einer gesonderten Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung regeln.

## 9 Zustellung

- 9.1 Die Vertragsparteien vereinbaren sowohl **Text auf Papier mit Unterschrift als auch das E-Mail** als Schriftform.
- 9.2 Das Risiko des E-Mail-Empfangs trägt der Absender.
- 9.3 Beide Vertragsparteien verpflichten sich, eine Änderung ihrer Adresse bzw. E-Mail-Adresse unverzüglich dem anderen mitzuteilen. Bis zur Mitteilung gilt die bisher bekanntgegebene als zustellfähig.

## 10 Geschäftszeiten

- 10.1 Die Geschäftszeiten von comtech sind
  - werktags Montag – Freitag, jeweils 8.00 Uhr – 12.00 Uhr
  - werktags Montag – Donnerstag, jeweils 13.00 Uhr – 17.00 UhrAllfällige betriebsbedingte Änderungen werden auf der Website von comtech bekannt gegeben <https://www.comtech.at/>

## 11 Erfüllungsort, Gerichtsstand und anzuwendendes Recht

- 11.1 Sollten sich aus der vorliegenden Geschäftsbeziehung Meinungsverschiedenheiten ergeben, so werden die Geschäftspartner bestrebt sein, diese **gütlich beizulegen**.
- 11.2 Für Rechtsstreitigkeiten vereinbaren die Vertragsparteien die ausschließliche **Zuständigkeit des für 1010 Wien** sachlich zuständigen Gerichts.
- 11.3 Die Beziehungen zwischen den Vertragsparteien unterliegen dem **Recht der Republik Österreich** unter Ausschluss der Verweisungsnormen des Internationalen Privatrechts sowie des UN-Kaufrechts.

## 12 Vertragsdauer

- 12.1. Der Vertrag beginnt, sofern nicht durch einmalige Erfüllung beendet (z. B. Hardwarekauf), mit dem Tag des Vertragsabschlusses. Die Vertragsdauer richtet sich nach den vereinbarten Zahlungsintervallen (ein Monat – monatliche Zahlung; ein Jahr – jährliche Zahlung). Nach Ablauf einer Vertragsdauer verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils eine neuerliche Vertragsdauer, sofern keine der Vertragsparteien vor Ablauf der jeweiligen Vertragsdauer – bei monatlicher Zahlung mit einer einwöchigen Frist zum Ende der Vertragsdauer, bei jährlicher Zahlung mit einer dreimonatigen Frist zum Ende der Vertragsdauer – der Verlängerung widerspricht.
- 12.2. Eine Kündigung mit sofortiger Beendigung kann bei Vorliegen eines wichtigen Grundes erfolgen, insbesondere wenn
  - a. wenn der Kunde wesentliche Pflichten verletzt
  - b. wenn der Kunde innerhalb von 30 Tagen trotz schriftlicher Mahnung fällige Beträge nicht bezahlt
  - c. wenn sich die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden wesentlich verschlechtert haben, insbesondere bei Vorliegen von Zahlungsunfähigkeit
  - d. wenn comtech wesentliche Verpflichtungen trotz schriftlicher Mahnung unter angemessener Nachfristsetzung nicht erfüllt.
- 12.3 Die durch den Datenlieferanten zur Verfügung gestellten Artikelstammdaten werden durch den Datenlieferanten gewartet. Der Datenlieferant hat das recht jederzeit ohne Vorankündigung die Datenlieferung einzustellen.

## Abschnitt B – Ergänzende Bedingungen Softwarelizenz cx.prime

Gegenstand der Softwarelizenz cx.prime ist die längerfristige Nutzung der Software cx.prime sowie zugehörige Add-ons, Apps und Integrationen (Schnittstellen) durch den Kunden im Rahmen seines Betriebes laut Angebot bzw. Auftrag sowie die Wartung dieser Software.

## B1 Leistungsumfang

- ✓ Sofern nicht anders vereinbart erhält der Kunde einen Link zur Nutzung und allfälligen Installation der **Software**.
- ✓ Der Kunde ist berechtigt, die zur Nutzung überlassene Software, sofern erforderlich in seinem Hardwaresystem so oft zu installieren (Vervielfältigung) als dies für die Benutzung des Programms notwendig ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen zählen die Installationen des Programms mittels link auf die Festplatte bzw. auf mobilen Geräten des Kunden sowie das jeweilige Laden in den Arbeitsspeicher der Hardware des Kunden.
- ✓ Der Kunde ist berechtigt, die erworbene Software in seinem Netzwerk einzusetzen; insbesondere innerhalb des Netzwerks auf den Arbeitsplätzen in der im Angebot bzw. Auftrag angeführten Anzahl zu nutzen. Die gleichzeitige Verwendung auf mehreren Hardware Systemen ist mit mehreren Nutzernamen zulässig. Bei einem Wechsel des Hardwaresystems ist allfällig installierte Software auf dem bisher verwendeten Hardwaresystem zu löschen.
- ✓ Eine **Anleitung zur Softwarebedienung** wird in digitaler Form zur Verfügung gestellt. Jede Form der Vervielfältigung, in welcher Art auch immer, ist unzulässig.
- ✓ Die **Wartung im Rahmen der Softwarelizenz cx.prime** durch comtech umfasst
  - in Bezug auf die Software cx.prime die Zurverfügungstellung von Korrekturversionen oder Umgehungsmöglichkeiten zum Zwecke der Fehlerkorrektur. Sollte eine Fernwartung nicht möglich sein, trägt der Kunde den notwendigen Reiseaufwand von comtech.
  - periodische Updates bei technischen Weiterentwicklungen der Software cx.prime durch comtech, insbesondere auch die Anpassung an geänderte gesetzliche Rahmenbedingungen. Die Beschaffenheit der Updates ergibt sich aus der dazugehörigen Leistungsbeschreibung von comtech. Updates werden in Form eines links zur Nutzung bzw. allfällige Selbstinstallation an den Kunden zur Verfügung gestellt.
  - Korrektur von programmbedingter unrichtiger Datenherstellung, sofern diese nicht auf die Nutzung des Kunden zurückzuführen ist
  - Hotline während der Geschäftszeiten und 24/7 Online-Servicedesk von comtech: Unterstützung des Kunden durch comtech bezüglich Fragen zu programmbedingten Betriebsstörungen, zu Fehlern oder vermuteten Fehlern und zu den jeweiligen Umgehungsmöglichkeiten.

**Nicht mitumfasst** ist die allfällige Installation, Implementierung oder Schulung der erworbenen Software oder deren Updates auf der Hardware des Kunden durch comtech. Diese kann durch gesonderte Inanspruchnahme von Dienstleistungen (siehe Abschnitt C) beauftragt werden.

## B2 Ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung gem. Pkt. 5.1. Abschnitt A

Die Software gilt als mangelfrei übergeben, wenn der Kunde nicht innerhalb von 2 Wochen ab Zurverfügungstellung des links (Leistungszeitpunkt) eine schriftliche Mängelrüge erhebt. Die gerichtliche Geltendmachung hat bei sonstigem Ausschluss binnen 6 Monaten ab Leistungszeitpunkt zu erfolgen.

## B3 Pflichten des Kunden

- ✓ Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff auf die Software und/oder Anleitung zur Softwarebedienung durch Dritte durch aktive, geeignete Maßnahmen zu unterbinden. Allfällige

Originaldatenträger und Sicherungskopie sind an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren.

- ✓ Die Rückübersetzung der erworbenen Software in andere Codeformen (Dekompilierung) ist unzulässig.
- ✓ Die Entfernung von Merkmalen, die den Hinweis auf die Urheberschaft von comtech an der Software beeinträchtigen oder die die Herstellung von Raubkopien verhindern, ist unzulässig.
- ✓ Der Kunde hat aktiv für die Einhaltung dieser Bedingungen durch seine Beschäftigten zu sorgen, insbesondere sie über diese Ergänzenden Bedingungen aktiv aufzuklären.
- ✓ Der Kunde hat sicherzustellen, dass nur fachlich eingewiesenes Personal (Systembetreuer) die Leistungen von comtech in Anspruch nimmt.
- ✓ tägliche Datensicherung nach dem Generationsprinzip für nicht in der Cloud betriebene Module und Daten
- ✓ Feststellung und Beobachtung von Störungen und unverzügliche Mitteilung einer Störung an comtech über den Servicedesk in geeigneter reproduzierbarer Form an comtech (z. B. Screenshot, etc.).
- ✓ Bereitstellung und Wartung der Hardware
- ✓ Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich ist. Sofern die verwendete Software keine Verschlüsselungsmöglichkeit bietet, sind adäquate Datensicherungsmaßnahmen hardwareseitig zu realisieren. Comtech bietet solche Maßnahmen gegen gesonderte Beauftragung als Dienstleistung entgeltlich an (siehe Abschnitt C).

## Abschnitt C – Ergänzende Bedingungen Dienstleistungen

### C 1 Leistungsumfang:

#### sachlich

Die zu gesondertem Entgelt je nach zeitlichem Aufwand gemäß aktueller Preisliste (kann bei comtech angefordert werden) bereitgestellten Dienstleistungen von comtech umfassen jene Tätigkeiten, welche nicht vom Umfang der Softwarelizenz umfasst sind, wie etwa:

- Installation und/oder Implementierung von lizenzierter Software und/oder Software
- Arbeiten zur Beseitigung von Schäden, die durch unsachgemäße Bedienung des Systems von comtech entstehen
- Servicearbeiten wie Formulare, Preiswartungen, Anschlüsse neuer Clients, etc.
- Schulungen jeglicher Art
- Arbeiten, die sich nicht auf die Standardausführung der lizenzierten Softwareprodukte in ihrer jeweils aktuellen Version oder dessen Vorrelease beziehen
- Hilfestellungen im Rahmen der Hotline/Service Desk, soweit es nicht die Behebung von produktimmanenten Fehlern betrifft.
- Arbeiten, die auf gesonderte Anforderung des Kunden außerhalb der üblichen Geschäftszeit von comtech erbracht werden
- Arbeiten, die durch mangelhafte Datensicherung, Softwarenutzung und/oder mangelhafte Hardware erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Kunden, seine Erfüllungsgehilfen oder andere, von comtech nicht beauftragte Personen verursacht wurden
- Arbeiten, die erforderlich waren, weil der Kunde Anwendungs- oder Korrekturhinweise von comtech nicht richtig umsetzt oder Korrekturen oder neue Updates der Softwareprodukte nicht unverzüglich nach Erhalt bzw. Bereitstellung verwendet hat. Der Kunde trägt dafür die Beweislast.
- sämtliche Arbeiten, die durch höhere Gewalt oder durch äußere Einwirkung bzw. durch Verwendung von Betriebsmaterialien und Zubehör entstehen und somit nicht den Leistungsbeschreibungen, Funktionsbeschreibung oder Spezifikationen von comtech oder der Hersteller entsprechen. Der Kunde trägt die Beweislast für die korrekte Verwendung
- Arbeiten im Rahmen der Vertragsbeendigung, wie etwa Datenexport oder -sicherung.

- Gekaufte Dienstleistungskontingente (Hardware- oder Software-Servicebons) haben eine Gültigkeit von 3 Jahren. Nach Ablauf der Gültigkeit verfällt das nicht verbrauchte Dienstleistungskontingent. Die Zeitangaben beziehen sich auf den Wert der jeweiligen Standardstunde. Bei Einsatz von Stunden der Stufe „Professional“ verkürzt sich der Stundenwert aliquot.

## C2 Pflichten des Kunden

- ✓ Bereitstellung und Wartung der Hardware
- ✓ Nutzung und sorgfältige Verwahrung des Passworts für die Verwendung der Software, um eine missbräuchliche Verwendung zu unterbinden
- ✓ Ermöglichung eines Fernwartungszugangs für comtech im Fall von Inanspruchnahme der Hotline/Service desks/Dienstleistungen

## Abschnitt D – Ergänzende Bedingungen Nutzung der comtech cloud

Gegenstand der Vereinbarung ist die Nutzung des Servicepakets von comtech, wobei sich der konkrete Umfang nach dem individuellen Angebot von comtech an den Kunden richtet.

### D1 Vertragsdauer:

Die Vertragsdauer ist auf den im Angebot angeführten Zeitraum abgeschlossen und beträgt mindestens ein Jahr. Nach Ablauf der im Angebot angegebenen Vertragsdauer verlängert sich die Vertragsdauer automatisch um ein weiteres Jahr, sofern keine der Vertragsparteien vor Ablauf der jeweiligen Vertragsdauer mit einer dreimonatigen Frist zum Ende der Vertragsdauer der Verlängerung widerspricht.

### D2 Leistungsumfang:

#### sachlich

- Datenspeicherung und Datenverwaltung („comtech-Cloud“) auf der von comtech betreibenden IT-Infrastruktur in dem dafür von comtech angemieteten Rechenzentrum der convova communication GmbH, 5020 Salzburg, Karolingerstraße 36A; die Leistungsbeschreibung der comtech-Cloud ist unter dem Link [Leistungsbeschreibung comtech cloud](#) abrufbar.
- Nutzung der dort betriebenen Softwareprodukte
- Nutzung von Cloud Apps oder Mobile Apps, die im Zusammenhang mit dem von comtech angebotenen Servicepaket vertrieben werden, insbesondere die Anwendungen von Microsoft (1120 Wien, Am Europlatz 3) und Barracuda Networks (1020 Wien, Lassallestraße 7A).

**nicht mitumfasst** ist die Möglichkeit des ständigen Zugriffs auf die Daten für den Kunden, soweit die Zurverfügungstellung und Qualität der Leitung zum Rechenzentrum (insbesondere Internet-Uplink) und das Vorhandensein von Energie nicht in der Verfügungsmacht von comtech steht. Dafür trägt der Kunde selbst die Verantwortung.

### D3 nachträgliche Leistungsänderung

comtech ist berechtigt, die Leistungsparameter des Servicepakets einseitig abzuändern. Sollte es dadurch zu Einschränkungen für den Kunden kommen, wird dieser von der Änderung verständigt. Widerspricht der Kunde der Änderung innerhalb der dafür vorgesehenen, zumindest 14-tägigen Frist, endet der Vertrag mit jenem Zeitpunkt, bis zu dem die Leistungen von comtech vom Kunden bereits im Voraus bezahlt wurden. Mit Bezahlung der auf die Mitteilung der Änderung folgenden Rechnung von comtech gilt die Änderung als



akzeptiert. Im Fall eines Widerspruchs stellt comtech die bisher vereinbarten Leistungen bis zum Vertragsende zur Verfügung.

#### D4 ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung gem Pkt 5.5. Abschnitt A

Sollte comtech die geschuldete Leistung nicht erbracht haben, so steht dem Kunden ausschließlich das Recht auf Preisminderung für jenen Zeitraum zu, der von der Schlecht- bzw. Nichterfüllung betroffen war. Dem Kunden obliegt der Nachweis der Nicht- bzw. Schlechterfüllung in reproduzierbarer Form. Darüberhinausgehende Gewährleistungsbehelfe und Haftungen für Mangelfolgeschäden sind ausgeschlossen.

#### D5 Pflichten des Kunden

Der Kunde hat

- a) das Servicepaket nur in der gesetzlich zulässigen Art und Weise zu verwenden, insbesondere
  - ✓ keine Spam-Mails zu versenden
  - ✓ keine gesetzwidrigen oder ethisch bedenkliche Inhalte zu verarbeiten
  - ✓ keine Schadsoftware einzusetzen
  - ✓ keine Maßnahme zu setzen, die die Daten oder die Infrastruktur von comtech oder Dritter beeinträchtigen könnten
  - ✓ die Nutzung der Services nur entsprechend fachlich geeigneten und dem Kunden bekannten Personen zu überlassen
- b) im Falle einer gesetzwidrigen oder vertragswidrigen Verwendung dies unverzüglich comtech unter Darstellung der Verletzung schriftlich zu melden.

### Abschnitt E - Ergänzende Bedingungen Verkauf von Hardware

Gegenstand der Vereinbarung ist der Verkauf und die Lieferung von Hardware.

#### E1 Lieferung

- 1.1. Sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, ist Lieferung „ab Werk“ vereinbart. Alle Lieferkosten, insbesondere auch für Sonderverpackung, Eil- und Expressgut, soweit nichts anderes vereinbart wurde, gehen zu Lasten des Kunden.
- 1.2. comtech steht es frei, die Art der Versendung der Ware /Leistung und das Transportmittel auszuwählen.
- 1.3. Mit der Übergabe der Ware geht die Gefahr auf den Kunden über. Bei Lieferung oder Versendung der Ware geht die Gefahr mit der Übergabe der Ware an einen Spediteur oder Frachtführer, spätestens jedoch mit dem Verlassen der Betriebsstätte von comtech auf den Kunden über, und zwar auch dann, wenn die Auslieferung durch Fahrzeuge von comtech erfolgt. Dies gilt auch, wenn von der Betriebsstätte eines Dritten geliefert wird (sog. Streckengeschäft).
- 1.4. Verzögert sich der Versand oder die Übergabe der Ware aus vom Kunden zu vertretenden Gründen, so lagert die Ware auf Kosten und Gefahr des Kunden. In diesem Falle steht die Anzeige der Versand- bzw. Übergabebereitschaft dem Versand bzw. der Übergabe gleich und geht die Gefahr mit diesem Zeitpunkt auf den Kunden über.
- 1.5. comtech ist berechtigt, nach seiner Wahl **zur Gänze oder auch in Teilen zu übergeben** bzw. zu liefern und nach jeder Teillieferung zu **verrechnen**, sofern nicht ausdrücklich schriftlich nur eine einheitliche Lieferung vereinbart ist.
- 1.6. Nur auf ausdrücklichen **Wunsch** und Kosten des Kunden werden der Transport und die Lagerung der Ware **versichert**.
- 1.7. Vom Kunden oder comtech im Angebot angegebene **Lieferfristen**, auch wenn diese in einer Auftragsbestätigung von comtech in Textform bestätigt werden, stellen nur ungefähre Angaben, nicht jedoch fix vereinbarte Liefertermine dar. Der Kunde nimmt zustimmend zur Kenntnis, dass sich aufgrund

von nicht von comtech zu beeinflussenden Umständen, wie zum Beispiel Produktionsausfälle, Rohstoff- oder Beschaffungsschwierigkeiten, Verkehrsbeschränkungen, Unfälle, Terroranschläge, Streik oder Pandemien (höhere Gewalt) die tatsächliche Lieferung zu dem gewünschten Lieferzeitpunkt ändern kann. comtech wird sich unabhängig von der in Aussicht genommenen Lieferzeit bemühen, so rasch als möglich die Lieferung zu veranlassen. Für die Dauer des Leistungshindernisses aufgrund höherer Gewalt ist comtech von seiner Leistungsverpflichtung befreit. Lieferverzug von comtech, der den Kunden zum Rücktritt berechtigt, tritt erst dann ein, wenn sich comtech nicht um eine Lieferung bemüht.

- 1.8. Der **Export** bestimmter Güter, unter dem Vertrag lizenzierte Software oder sonstige unter dem Vertrag zu erbringende Leistungen können z.B. aufgrund ihrer Art, ihres Verwendungszweckes oder ihres endgültigen Bestimmungsortes zu Genehmigungspflichten führen. Der Kunde wird im Falle von Exporten auf die einschlägigen nationalen wie internationalen Ausfuhrvorschriften, wie z.B. die Exportkontrollvorschriften der Europäischen Union, hingewiesen.

## E2 Pflichten des Kunden

Der Kunde hat

- ✓ rechtzeitig vor Lieferung der Hardware auf eigene Kosten einen den Vorgaben von comtech entsprechenden Raum mit Stromanschluss bereitzustellen. Der Kunde kann gegen Entgelt die entsprechende Vorbereitung durch comtech vereinbaren.
- ✓ allfällig von comtech vorab mitgeteilte Installations- und Lagerbedingungen bzw. Lieferbedingungen auf seine Kosten einzuhalten.
- ✓ für die Eignung der Transportwege vom öffentlichen Grund bis zu dem von ihm gewünschten Aufstellungsort zu sorgen.

## E3 nachträgliche Leistungsänderung

Sollten sich bis zur Lieferung Änderungen von Drittkosten (z.B. Einkaufspreise der Zulieferer von comtech, Steuern, Abgaben oder Lieferkosten) um 5% oder mehr ergeben, so ist comtech berechtigt, alle Bestellungen des Kunden, welche diesem Auftrag zugrunde liegen, auf Basis aktualisierter Tagespreise von comtech bei Lieferung in Rechnung zu stellen.

## E4 ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung gem. Pkt. 5 AGB

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Verschleißteile und Zubehör (wie Datenträger, Typenräder etc), sowie Reparaturen infolge Eingriffe Dritter. Wird die gelieferte Ware in Verbindung mit Geräten und/oder Programmen Dritter eingesetzt, besteht eine Gewährleistung für Funktions- und Leistungsmängel der Ware nur insoweit, als solche Mängel auch ohne eine derartige Verbindung aufgetreten wären.

Der Kunde verpflichtet sich, comtech bei der Untersuchung des behaupteten Mangels während der üblichen Arbeitszeiten auf eigene Kosten zu unterstützen, insbesondere das von ihm verwendete Computersystem, das Softwareprogramm, Protokoll, Diagnoseunterlagen und Daten im angemessenen Umfang zu Untersuchungs- und Testzwecken zur Verfügung zu stellen.

## Abschnitt F - Ergänzende Bedingungen Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag

Gegenstand ist die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag des Kunden bzw. im Rahmen der Nutzung der comtech cloud durch comtech (Auftragsverarbeiter).

## F1 Datenverantwortung

Comtech trägt die Datenverantwortung für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten, die vom Kunden übermittelt werden und von comtech für die Erfüllung der übernommenen vertraglichen Pflichten (z. B. Warenlieferung, Servicepaket gem. Pkt. F der Ergänzenden Bedingungen, etc.) zweckmäßigerweise verwendet werden. In allen übrigen Fällen (z. B. Sammlung, Verarbeitung, Hosting von Kundendaten für kundeneigene Zwecke durch den Kunden selbst, insbesondere auch im Rahmen der Nutzung der comtech cloud durch comtech) ist der Kunde Datenverantwortlicher.

Der Datenverantwortliche hat für die Einhaltung der DSGVO sowie allfälligen anwendbaren nationalen Normen entsprechende Maßnahmen zum Datenschutz zu sorgen.

## F2 Vertragsdauer

Die Vertragsdauer richtet sich nach dem die Verarbeitung erforderlichen Auftrag des Kunden. Sie endet jedenfalls, wenn keine andere Geschäftsbeziehung zwischen comtech und dem Kunden besteht.

## F3 Pflichten des Kunden

Der Kunde hat

- Daten an comtech nur dann weiterzugeben, wenn er selbst rechtmäßig über diese personenbezogenen Daten verfügen darf (§ 6 Abs 1 DSGVO, z. B. Erfüllung einer vertraglichen oder gesetzlichen Verpflichtung oder Einwilligung)
- darauf zu achten, dass keine sensiblen Daten übermittelt werden
- jegliche Datenschutzverletzung, sei es auch nur eine drohende, an comtech mitzuteilen
- jeglichen Grund, der zu einer unzulässigen Datenvereinbarung führt, unverzüglich mitzuteilen.

### Pflichten comtech

comtech hat

- die DSGVO sowie die nationalen datenschutzrechtlichen Bestimmungen im Rahmen der Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten einzuhalten und für entsprechende Kontrollmaßnahmen aktiv zu sorgen.
- die personenbezogenen Daten nur in Entsprechung der Vorgaben des Kunden zu verarbeiten, nicht zu kopieren, oder für einen anderen als ein zulässiger Zweck zu verwenden; insbesondere entsprechend geschulte Mitarbeiter bzw. Erfüllungsgehilfen zu verwenden, entsprechende technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen und für ein funktionierendes Kontrollsystem zu sorgen.
- den Kunden bei der Erfüllung seiner datenschutzrechtlichen Verpflichtungen gegenüber Betroffenen, die ihr Recht in Bezug auf ihre Daten ausüben, zu unterstützen, insbesondere allfällige Anfragen von Betroffenen unverzüglich an den Kunden weiterleiten. comtech wird derartige Anfrage nicht ohne Zustimmung des Kunden beantworten.
- comtech unterstützt den Kunden bei der Einhaltung seiner Verpflichtungen in Bezug auf die Sicherheit der Verarbeitung, die Meldung an die Aufsichtsbehörde und gegebenenfalls die Mitteilung einer Datenschutzverletzung an Betroffene oder die Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der comtech zur Verfügung stehenden Informationen
- comtech stellt dem Kunden alle Informationen zur Verfügung, die erforderlich sind, um die Einhaltung der sich aus geltendem Recht ergebenden Datenschutzverpflichtungen nachzuweisen, und ermöglicht und trägt zu Audits, einschließlich Inspektionen, bei, die vom Kunden oder einem anderen vom Kunden beauftragten Auditor durchgeführt werden, einschließlich der Gewährung von Zugang zu den entsprechenden Räumlichkeiten der Datenverarbeitung.
- comtech informiert den Kunden unverzüglich, sofern die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen gegen Datenschutzbestimmungen verstoßen sollten.

- comtech führt schriftliche Aufzeichnung aller im Auftrag des Kunden durchgeführten Aktivitäten zur Verarbeitung personenbezogener Daten mit den erforderlichen Informationen.

#### F4 Ort der Datenverarbeitung

comtech verpflichtet sich, keine grenzüberschreitende Übermittlung personenbezogener Daten außerhalb der Europäischen Union zu veranlassen, außer nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden und Vereinbarung der Bedingungen einer solchen.

#### F5 Datenschutzverletzung

Die Vertragsparteien werden sich wechselseitig über jede Datenschutzverletzung oder auch nur die ernsthafte Gefahr unverzüglich nach Kenntniserlangung informieren, und zwar telefonisch und per E-Mail, im Falle ein Datenschutzverletzung auch an den Kunden mittels eingeschriebenem Schreiben mit Zustellnachweis.

Unmittelbar nach der Benachrichtigung an den Kunden über eine Datenschutzverletzung stimmen sich die Vertragsparteien untereinander ab, um die Datenschutzverletzung zu untersuchen. Die Vertragsparteien und ihre allfälligen Erfüllungsgehilfen sind verpflichtet, uneingeschränkt mit dem Kunden bei der Bearbeitung der Angelegenheit zusammenzuarbeiten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: (i) Bereitstellung aller notwendigen Details, um den Umfang und das Ausmaß der Datenschutzverletzung, die wahrscheinlichen Folgen davon, einschließlich aller Risiken für die Rechte von Personen, und die von den Vertragsparteien ergriffenen oder zu ergreifenden Maßnahmen zu bewerten, um die Datenschutzverletzung zu beenden und ihre Folgen zu mildern; ii) Unterstützung bei Ermittlungen; (iii) dem Kunden physischen sofern erforderlich Zugang zu den betroffenen Einrichtungen und Betrieben zu gewähren; (iv) Ermöglichung von Interviews mit Mitarbeitern des Lieferanten und anderen an der Angelegenheit beteiligten Personen, soweit erforderlich; und (v) Bereitstellung aller relevanten Aufzeichnungen, Protokolle, Dateien, Berichte über personenbezogene Daten und andere Materialien, die zur Einhaltung geltender Datenschutzbestimmungen erforderlich sind.

#### F6 Vorgehen bei Vertragsbeendigung

Bei Beendigung der Auftragsverarbeitung, aus welchem Grund auch immer, wird comtech die Datenverarbeitung unverzüglich einstellen und nach Wahl des Kunden die sofortige und sichere Rückgabe und/oder Vernichtung aller personenbezogenen Daten veranlassen. comtech löscht auch alle vorhandenen Kopien, es sei denn, das geltende Recht sieht die Speicherung dieser personenbezogenen Daten vor. Wenn die Entsorgung technisch nicht möglich ist, ergreift comtech geeignete Maßnahmen, um personenbezogene Daten nicht zugänglich oder verwertbar zu machen, es sei denn, dies erfolgt auf Wunsch des Kunden in besonderer Weise. Auf Wunsch des Kunden bestätigt comtech schriftlich, dass die oben genannten Maßnahmen oder Entsorgung abgeschlossen sind.