



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der ACC DIGITAL GmbH

Stand: 14.2.2023

1. Allgemeines / Geltungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB ACC Digital“) in der jeweils aktuellen Fassung regeln das Rechtsverhältnis zwischen der ACC DIGITAL GmbH, FN 55709a, Adamgasse 23, 6020 Innsbruck (im Folgenden: ACC DIGITAL), und dem Besteller/Vertragspartner/Kunden, die Unternehmer sind (im Folgenden: Kunde), für Dienstleistungen, sonstige Leistungen und Lieferungen durch ACC DIGITAL, die mit an ACC DIGITAL erteilten Aufträgen für Leistungen gemäß Punkt 2. und 3. im Zusammenhang stehen.
- 1.2. Diese AGB ACC DIGITAL gelten auch für weitere Verträge über Dienstleistungen, Leistungen und Lieferungen, auf die in Punkt 1.1., verwiesen wird, die zwischen dem Kunden und ACC DIGITAL in der Zukunft zustande kommen, auch wenn auf diese AGB ACC DIGITAL nicht mehr ausdrücklich Bezug genommen werden sollte.
- 1.3. Die jeweils aktuelle Version der AGB ACC DIGITAL ist unter www.acc.cc/agb allgemein zugänglich abrufbar.
- 1.4. Entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden oder von den AGB ACC DIGITAL abweichende Vereinbarungen und Erklärungen gelten nur bei ausdrücklicher schriftlicher Anerkennung durch ACC DIGITAL.
- 1.5. Von diesen AGB ACC DIGITAL abweichende oder ergänzende Zusagen durch ACC DIGITAL bedürfen ausnahmslos der Schriftform, dies gilt auch für ein Abgehen von der Schriftformvereinbarung. Ohne eine schriftliche Bestätigung sind abweichende oder ergänzende Zusagen durch ACC DIGITAL nicht gültig. Beruft sich der Kunde auf von den AGB ACC DIGITAL abweichende oder ergänzende Zusagen durch ACC DIGITAL, hat er deren Inhalt und wirksames Zustandekommen nachzuweisen.
- 1.6. E-Mails gelten als schriftlich im Sinne dieser AGB ACC DIGITAL.

2. Vertragsgrundlage / Auftragsbestätigung / Leistungsbeschreibung

- 2.1. Die ACC DIGITAL erbringt Leistungen mit dem Ziel, bedeutsame und begehrenswerte Markenerlebnisse durch den Einsatz von Webtechnologien zu schaffen. Dies umfasst folgende Leistungsarten, die von ACC DIGITAL erbracht werden und vom Kunden beauftragt werden können:

- a) Vorort- bzw. telefonische Beratung
- b) Anforderungsmanagement und Analyse
- c) Konzeption (technisch, organisatorisch, kommunikativ)
- d) User Experience Design
- e) Erstellung / Programmierung von webbasierten Softwarelösungen (webbasierte Softwareprojekte)
- f) Softwarewartung und Softwarepflege
- g) Nutzungsberechtigungen für webbasierte Softwarelösungen
- h) Mitwirkung bei der Inbetriebnahme von webbasierten Softwarelösungen (Umstellungsunterstützung)
- i) Funktions-Schulung und -Dokumentation
- j) Projektmanagement und Koordination

Diese Leistungen werden basierend auf gemeinsam definierten Anforderungen im Rahmen von sowohl Initial- bzw. Erweiterungsprojekten als auch im Rahmen der laufenden Kundenbetreuung erbracht.

- 2.2. Angebote von ACC DIGITAL sind freibleibend, sofern im Einzelfall nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde und jederzeit bis zum Zustandekommen des Vertrages widerrufbar.
- 2.3. Die Annahme eines vom Kunden erteilten Auftrages seitens ACC DIGITAL erfolgt durch Auftragsbestätigung durch ACC DIGITAL an den Kunden, es sei denn, dass ACC DIGITAL auf andere Art



(z.B. durch Tätigwerden auf Grund des erteilten Auftrages) zu erkennen gibt, dass ACC DIGITAL den Auftrag des Kunden annimmt.

- 2.4.** Basis für die Umsetzung von webbasierten Softwareprojekten ist die im Rahmen des Anforderungsmanagements in Textform erstellte Leistungsbeschreibung. Die Leistungsbeschreibung ist Vertragsbestandteil. Die Ausarbeitung der Leistungsbeschreibung durch ACC DIGITAL erfolgt im Rahmen des Anforderungsmanagements.
- Auftragsbestätigung und Leistungsbeschreibung sind vom Kunden auf Richtigkeit, Vollständigkeit sowie auf Übereinstimmung mit seinen Anforderungen zu prüfen und als Basis für die Umsetzung zu bestätigen.
- 2.5.** Geben die Auftragsbestätigung die von ACC DIGITAL den vom Kunden erteilten Auftrag oder die Leistungsbeschreibung die im Rahmen des Anforderungsmanagements vom Kunden mitgeteilten Anforderungen nicht richtig wieder, hat der Kunde innerhalb von 5 Werktagen ab Erhalt der Auftragsbestätigung bzw der Leistungsbeschreibung dies schriftlich unter Angabe der unzutreffenden Punkte zu rügen, wobei die Rüge an ACC DIGITAL zu richten ist. Ansonsten ist der Auftrag laut Auftragsbestätigung bzw laut übermittelter Leistungsbeschreibung verbindlich und gilt als vom Kunden gegenbestätigt.
- Beträgt der Zeitraum zwischen Übermittlung der Auftragsbestätigung bzw der Leistungsbeschreibung einerseits und dem vereinbarten Leistungsbeginn andererseits weniger als 3 Werktage, so wird von ACC DIGITAL eine Rügefrist in der Auftragsbestätigung definiert.
- Der Kunde wird bei Übermittlung der Auftragsbestätigung / Leistungsbeschreibung auf die Wirkung seines Verhaltens hingewiesen.
- 2.6.** Informationen aus Quellen abseits des Angebotes und der Leistungsbeschreibung (z.B. Präsentationsunterlagen, E-Mails oder Websites), die nicht in dem Angebot angeführt sind, sind nicht Bestandteil der Leistungsbeschreibung und auch nicht Teil des Angebotes oder der vertraglichen Verpflichtungen von ACC DIGITAL, worauf klarstellend hingewiesen wird.
- 2.7.** ACC DIGITAL kann den definierten Leistungsumfang im Rahmen von abgegrenzten Projekten erbringen. Die Abrechnung erfolgt laut angebotem Leistungsumfang und dort definiertem Honorar.
- 2.8.** Nachträgliche Änderungen des Vertrages, insbesondere der Leistungsbeschreibung, können nur einvernehmlich erfolgen und zur Änderung von Preisen und des Umsetzungszeitplans bzw des Leistungszeitraumes von ACC DIGITAL führen.

3. Anforderungsmanagement / Erstellung der Leistungsbeschreibung

- 3.1.** Die Ausarbeitung / Erstellung
- a)** von vom Kunden angefragten Analysen
 - b)** von vom Kunden angefragten individuellen Umsetzungskonzepten (ggf auch in der Form einer Leistungsbeschreibung)
 - c)** von Lösungskonzepten bei Änderungsanfragen des Kunden während oder nach Abschluss eines laufenden webbasierten Softwareprojekts
- durch ACC DIGITAL erfolgt jeweils entgeltlich. Der Kunde hat ACC DIGITAL diese Leistungen nach Anfall und entsprechend der jeweils für die betreffenden Leistungen gültigen Tarifsätze von ACC DIGITAL zu vergüten, wenn nicht ausdrücklich eine Preisvereinbarung zwischen dem Kunden und ACC DIGITAL getroffen wurde.
- 3.2.** Die Ausarbeitung von Analysen, Umsetzungskonzepten, der Leistungsbeschreibung sowie von Lösungskonzepten bei Änderungsanfragen durch die ACC DIGITAL erfolgt jeweils auf Grundlage der vom Kunden bindend und auf eigene Kosten dafür an ACC DIGITAL zur Verfügung gestellten Dokumentationen, Unterlagen, Informationen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxisgerechte Testdaten sowie Testmöglichkeiten in ausreichendem Ausmaß, die der Kunde zeitgerecht und auf seine Kosten zur Verfügung stellt. Wird vom Kunden bereits auf der zum Test zur Verfügung gestellten Anlage im Echtbetrieb gearbeitet, liegt die Verantwortung für die Sicherung der Echtdaten beim Kunden.
- 3.3.** Die Leistungsbeschreibung ist vom Kunden auf Richtigkeit, Vollständigkeit sowie auf Übereinstimmung mit seinen Anforderungen zu prüfen und als Basis für die Umsetzung zu bestätigen. Die Bestätigung kann im Wege der in Punkt 2.5. beschriebenen Vorgangsweise angefragt und erteilt werden.



4. Liefertermine / Zeitplan

- 4.1. Sofern die Projektfertigstellung an einen bestimmten Termin oder Anlass gebunden ist und der Kunde dies ausdrücklich wünscht, werden die Vertragsteile im Einvernehmen einen Milestone Plan erstellen, um die näheren technischen, kommerziellen und zeitlichen Modalitäten festzulegen. ACC DIGITAL ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten.
- 4.2. Die angestrebten Erfüllungstermine können von ACC DIGITAL nur eingehalten werden, wenn der Kunde zu den von ACC DIGITAL angegebenen Terminen alle notwendigen Dokumentationen, Unterlagen, Informationen und Hilfsmittel vollständig zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungsverpflichtung im erforderlichen Ausmaß nachkommt.
- 4.3. Verzögert sich der mögliche Beginn der Leistungsausführung aufgrund von Umständen, die in der Sphäre des Kunden liegen oder treten während der Ausführung Verzögerungen oder Unterbrechungen aufgrund von Umständen ein, die in der Sphäre des Kunden liegen, so kann dies nicht zum Verzug von ACC DIGITAL führen und ändern sich die festgelegten Termine in einem angemessenen Umfang.
- 4.4. Lieferverzögerungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben bzw. zur Verfügung gestellte Dokumentationen, Unterlagen oder Informationen des Kunden oder durch Dienstleister, die nicht Erfüllungsgehilfen von ACC DIGITAL sind, entstehen, sind von ACC DIGITAL nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug von ACC DIGITAL führen. Es ändern sich die festgelegten Termine in einem angemessenen Umfang. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Kunde.
- 4.5. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten / Module umfassen, ist ACC DIGITAL berechtigt, in Bezug auf einzelne Einheiten / Module Teillieferungen durchzuführen bzw. Teilrechnungen zu legen.
- 4.6. Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperren sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit von ACC DIGITAL liegen, entbinden ACC DIGITAL von der Lieferverpflichtung zu den festgesetzten Lieferterminen gemäß Umsetzungszeitplan bzw. gestatten ACC DIGITAL die Neufestsetzung der Liefertermine / des Umsetzungszeitplans.
- 4.7. In den Fällen vorübergehender von ACC DIGITAL nicht zu vertretenden Leistungshindernissen, verlängert sich die Leistungsfrist um den Zeitraum, für den das Leistungshindernis vorliegt.
- 4.8. Schadenersatzansprüche des Kunden wegen Verzuges sind in jedem Falle ausgeschlossen, soweit der Verzug nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von ACC DIGITAL beruht.
- 4.9. Der Kunde ist berechtigt, vom Vertrag - soweit noch nicht erfüllt - hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils zurückzutreten, wenn ACC DIGITAL mit ihren Verpflichtungen schuldhaft in Verzug gerät und eine gesetzte Nachfrist von zumindest 3 Wochen unter Androhung des Vertragsrücktritts ergebnislos verstrichen ist.

Im Fall des Rücktritts hat ACC DIGITAL Anspruch auf Abgeltung der vertragskonform bereits erbrachten Teilleistungen sowie auf Ersatz der ACC DIGITAL erwachsenen Kosten gemäß Punkt 18.9. Zahlungen, die der Kunde bereits im Zusammenhang mit dem vom Rücktritt betroffenen Vertrag geleistet hat, sind auf Entgelte, die ACC DIGITAL im Rücktrittsfall zustehen, voll anrechenbar; ein allfälliger Überling im Falle des Rücktrittes ist von ACC DIGITAL zurückzuzahlen, worauf klarstellend hingewiesen wird.

5. Webbasierte Software-Programmierung und Bereitstellung von Softwarelösungen

5.1. Bibliotheks-(Standard-)Programme

Bei der Nutzung und Bestellung von Bibliotheks-(Standard-)Programmen wird der Kunde aktiv über diese informiert und bestätigt der Kunde mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.

5.2. Webbasierte Softwareprojekte

- 5.2.1. Ist im Einzelfall nichts anderes schriftlich vereinbart, umfasst die Leistung von ACC DIGITAL bei Verträgen über webbasierte Softwareprojekte folgende Punkte:

- a) Bei webbasierten Softwareprojekten erfolgt die Programmierung einer Softwarelösung durch ACC DIGITAL für den Kunden; die Spezifikationen der Softwarelösung und die definierten Funktionsumfänge ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung;
- b) Installation der Softwarelösung auf Servern des Kunden;



- c) Lieferung der Softwarelösung; diese erfolgt lediglich, wenn ausdrücklich und schriftlich die Lieferung von Sourcecode vereinbart ist. Der Quellcode wird in Form eines Zuganges zum Cloud-gehosteten GIT Repository bereitgestellt;
 - d) Einräumung von Nutzungsrechten an der Softwarelösung;
 - e) Bereitstellung einer Benutzerdokumentation in einem üblichen Format (z.B. pdf oder online) betreffend die Funktion(alitäten) der Softwarelösung und deren Bedienung;
 - f) Einschulung; diese kann, je nach Funktionsumfang, in einer oder mehreren Einheiten stattfinden. In einem längeren Projekt werden in sich geschlossene Funktionspakete umgesetzt, übergeben und geschult.
- 5.2.2.** ACC DIGITAL wird nur über gesonderten Auftrag die beim Kunden bestehende IT-Systemumgebung sowie sicherheitstechnische Aspekte analysieren und beurteilen, ob auf Basis dieser bestehenden IT-Systemumgebung und unter welchen sicherheitstechnischen Aspekten die Softwarelösung betrieben oder die gewünschte Performance der Softwarelösung ausgenutzt werden kann; für den Fall, dass ACC DIGITAL damit im Rahmen eines Zusatzauftrages beauftragt wird, ist der Kunde verpflichtet, ACC DIGITAL dabei die notwendige Unterstützung zu leisten und alle Informationen und Zugänge zur Verfügung zu stellen, die ACC DIGITAL zur Evaluierung der IT-Systemumgebung anfordert.
- 5.2.3.** Die Softwarelösung wird vom Kunden auf seinen eigenen Systemen - ggf gemeinsam mit anderen Softwarekomponenten, die von dritter Seite bezogen wurden - betrieben.

5.3. Besondere Pflichten des Kunden bei webbasierten Softwareprojekten

- 5.3.1.** Für den Betrieb von webbasierten Softwarelösungen sind folgende Dienste technische Voraussetzung und jeweils durch den Kunden oder seine Dienstleister auf eigene Kosten des Kunden zu beschaffen und bereitzustellen:

- a) Domainverwaltung inklusive DNS (Namensauflösung von Webadressen);
- b) Verbindungs-Zertifikate (für die verschlüsselte Verbindung zwischen Webserver und Client/Benutzer);
- c) Hosting (Bereitstellung des Webservers als Umgebung für darauf aufbauende Dienste);
- d) Integration von weiteren Systemen und Datenquellen (Application Programming Interfaces) zur Integration von Drittdiensten wie Besucheranalyse, Kartendarstellung usw, also auch zur Übergabe von Daten an Dienste, die vom Kunden eingesetzt werden (ERP Systeme usw);
- e) weitere zahlungs- oder lizenzpflichtige Zusatzsoftware, Plugins, Add-ons.

- 5.3.2.** Der Kunde ist verpflichtet, die von ACC DIGITAL

- a) definierte und für die Softwarelösung erforderliche IT-Systemumgebung sowie
- b) definierten Schnittstellen

zum Betrieb der Softwarelösung auf eigene Kosten zu beschaffen und bereitzustellen.

- 5.3.3.** Für eine allfällige erforderliche Anpassung der vorhandenen IT-Systemumgebung ist der Kunde auf eigene Kosten zuständig; soweit ACC DIGITAL in diesem Zusammenhang Leistungen erbringen soll, bedarf es einer gesonderten Vereinbarung und einer gesonderten darauf gerichteten Beauftragung.

5.4. Nutzungs- und Lizenzrechte bei webbasierten Softwareprojekten

- 5.4.1.** Ist im Einzelfall nichts anderes schriftlich vereinbart, gilt in Bezug auf die Nutzungsrechte des Kunden folgendes:

ACC DIGITAL räumt dem Kunden nach vollständiger Bezahlung des Entgelts (Punkt 18.) an der Softwarelösung nicht exklusive, nicht übertragbare, jedoch zeitlich und geographisch nicht beschränkte Nutzungs- und Verwertungsrechte im Rahmen einer nicht exklusiven Werknutzungsbewilligung zur Verwendung für die Zwecke des eigenen Unternehmens des Kunden und/oder des Unternehmens von Gesellschaften, an denen der Kunde mehrheitlich beteiligt ist, ein. Der Kunde ist zur Herstellung von Sicherungskopien zum Zwecke der Datensicherung und zur angemessenen Vervielfältigung zur Sicherstellung der Systemverfügbarkeit berechtigt.

Der Rechenzentrumsbetrieb für Dritte oder die sonstige Zurverfügungstellung an Dritte, sei es entgeltlich oder auch unentgeltlich, ist nicht gestattet.



Der Kunde ist ohne besondere darauf gerichtete schriftliche Vereinbarung nicht berechtigt, die Softwarelösung - sei es entgeltlich oder unentgeltlich - Dritten zu überlassen oder weiterzugeben, diese zu bearbeiten oder weiterzuentwickeln.

Die Bearbeitung oder Veränderung der Softwarelösung ist dem Kunden nur in den zwingend vorgesehenen gesetzlichen Fällen zum Zwecke der Fehlerbehebung oder der Herstellung der Interoperabilität mit anderen Computerprogrammen gestattet, wenn ACC DIGITAL einen entsprechenden Auftrag zur Bearbeitung oder Veränderung zurückweist oder sich ACC DIGITAL mit derartigen Leistungen in Verzug befindet.

Die Rückübersetzung des Objektcodes in Quellcode bzw Reverse Engineering und Dekompilation sind dem Kunden grundsätzlich nicht gestattet, außer in Fällen, in denen dies zur Herstellung der Interoperabilität oder zur Sicherstellung der Fehlerbehebung notwendig ist, soweit sich ACC DIGITAL trotz schriftlicher Bekanntgabe eines bestehenden Änderungsbedarfes weigert, die Änderungen gegen angemessenes Entgelt vorzunehmen. Im Übrigen findet § 40e UrhG Anwendung.

- 5.4.2.** Klarstellend wird festgehalten, dass ACC DIGITAL die Programmierung teilweise unter Rückgriff auf lizenzierte Drittsoftware und auch Open Source Komponenten durchführt. Die Rechteeinräumung gemäß diesem Vertragspunkt erfolgt vorbehaltlich der Lizenzbedingungen der Fremdsoftware und der Open Source Komponenten.
- 5.4.3.** Die Vorgaben / Beschränkungen, die sich aus den Lizenzbedingungen von Fremdsoftware und der Open Source Komponenten ergeben, sind verbindlich und vom Kunden einzuhalten.
Klarstellend wird festgehalten, dass die der ACC DIGITAL für die zur Auftrags Erfüllung erforderliche Lizenzierung von Drittsoftware entstehenden Kosten nicht im Entgelt enthalten und vom Kunden zusätzlich laut Anfall zu tragen sind.
- 5.4.4.** Der Kunde verpflichtet sich, Urheberrechtsvermerke und Kontrollzeichen von ACC DIGITAL auf den Kopien der Software und/oder der Benutzerdokumentation unter keinen Umständen zu entfernen oder zu manipulieren.
- 5.4.5.** Klarstellend wird angeführt, dass es ACC DIGITAL unbenommen ist, die Programmierung für die Softwarelösung wie auch die Softwarelösung selbst als Basis für weitere Programmierung welcher Art auch immer zu verwenden. Dies gilt auch für individuell für den Kunden programmierte Software-Lösungen.

5.5. Aufwände und Lizenzierung von Drittsoftware

- 5.5.1.** Die ACC DIGITAL im Zusammenhang mit der Auftrags Erfüllung entstehenden Kosten/Aufwände für
- die erforderliche Lizenzierung von Drittsoftware (vgl. Punkt 5.4.3, 18.9) sowie
 - die erforderliche Inanspruchnahme von Hosting-Diensten und
 - die erforderliche Inanspruchnahme von Dienstleistungen von Rechenzentren
- sind nicht im Entgelt gemäß Punkt 18. enthalten und vom Kunden zusätzlich laut jeweiligem Anfall zu tragen.
- 5.5.2.** Alle diesbezüglichen Rechnungen sind binnen 14 Tagen nach Rechnungslegung zur Zahlung ohne Abzüge fällig.

5.6. Prüfpflicht, Abnahme und Abnahmeprozess bei webbasierten Softwareprojekten

- 5.6.1.** ACC DIGITAL wird die Softwarelösung vor Auslieferung einem Funktionstest (Überprüfung, ob die gelieferte Softwarelösung die vereinbarten Funktionen lt. Leistungsbeschreibung unter Zugrundelegung der vom Kunden definierten IT-Systemumgebung und Schnittstellen erfüllt) auf einem vom Live-Betrieb getrennten Staging-System unterziehen, bis die Funktionalität entsprechend der Leistungsbeschreibung unter Einbezug von definierten Testdaten nachvollzogen werden kann.

Die einzelnen Teile der Funktionstests werden von ACC DIGITAL im digitalen Aufgabenmanagement-Tool der ACC DIGITAL festgehalten und dokumentiert.

Sofern der Kunde wünscht, können die Funktionstests seitens ACC DIGITAL für den Kunden einsehbar gemacht werden. Der Kunde wird von finalen Tests verständigt und kann daran teilnehmen. In weiterer Folge wird die Softwarelösung dem Kunden ausgeliefert.

- 5.6.2.** Belastungstests sowie Security Checks zum Prüfen der außerordentlichen Systemstabilität (Lastspitzen, SQL Injection, Brute Force Angriffe) werden standardmäßig und ohne ausdrücklichen darauf gerichteten Zusatzauftrag auf dem Staging-System nicht durchgeführt.

Der Kunde kann solche Tests jedoch extra als Zusatzauftrag beauftragen.



Der Zusatzauftrag ist vom Kunden an ACC DIGITAL entsprechend den jeweils aktuellen Tarifansätzen zu vergüten.

5.6.3. Die Softwarelösung ist vom Kunden nach Lieferung abzunehmen.

Der Kunde ist verpflichtet, die Softwarelösung und die Benutzerdokumentation unmittelbar nach Lieferung durch ACC DIGITAL im Sinne der §§ 377 f UGB auf Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit zu überprüfen. Die Fristen betragen hierzu bei Einzelfunktionen 5 Werktage und bei Funktionsbündel, die über einen Aufwand von 40 Personentagen betragen, 10 Werktage.

Soweit im Rahmen der Untersuchung Mängel im Sinne von Punkt 5.7.2. festgestellt werden, ist der Kunde verpflichtet, ACC DIGITAL umgehend eine schriftliche Mängelrüge, unter genauer Spezifizierung der aufgefundenen Mängel, zu übermitteln.

5.6.4. Werden Mängel insbesondere in Bezug auf die vereinbarten Funktionen lt. Vorgaben der Leistungsbeschreibung festgestellt, so ist nach deren Behebung durch ACC DIGITAL, welche ohne unnötigen Aufschub zu bewirken ist, der Funktionstest zu wiederholen.

Im Falle einer erfolgreichen Absolvierung des Funktionstests hat der Kunde die Abnahme der Softwarelösung zu erklären; die Softwarelösung gilt dann als abgenommen.

ACC DIGITAL kann den Kunden nach Mängelbeseitigung und Funktionstest zur Abnahme auffordern. Die Abnahme gilt als bewirkt, wenn der Kunde nach einer Aufforderung zur Abnahme nicht innerhalb von den oben genannten 5 bzw. 10 Werktagen der Abnahme widerspricht und eine schriftliche Mängelrüge, unter genauer Spezifizierung der aufgefundenen / noch vorhandenen Mängel, übermittelt.

5.6.5. ACC DIGITAL kann den Kunden nach Lieferung der Softwarelösung unabhängig davon zur Abnahme auffordern. Die Abnahme gilt als bewirkt, wenn der Kunde nach einer Aufforderung zur Abnahme nicht innerhalb von 5 Werktagen der Abnahme widerspricht und eine schriftliche Mängelrüge, unter genauer Spezifizierung der aufgefundenen Mängel, übermittelt.

5.6.6. Werden im Sinne von Punkt 5.6.3. oder 5.6.4. nicht fristgerecht Mängel oder Abweichungen von den Vorgaben laut Leistungsbeschreibung gerügt, gilt die Softwarelösung als durch den Kunden abgenommen.

Bei rügelosem Einsatz der Softwarelösung im Echtbetrieb durch den Kunden gilt die Softwarelösung jedenfalls als abgenommen.

5.6.7. Der Kunde kann auf die Einhaltung des Abnahmeprozesses gegenüber ACC DIGITAL verzichten. In diesem Fall gelten die von der ACC DIGITAL freigegeben und abgenommen. Die Verantwortung für durch auftretende Fehler und Nachteile am Live-System welcher Art auch immer, die Folge der auf diese Weise live eingesetzte Softwarelösung sind, liegt uneingeschränkt beim Kunden.

5.6.8. Klarstellend wird festgehalten, dass ACC DIGITAL in Anbetracht der Termine laut Leistungsbeschreibung auch Grundkomponenten der Softwarelösung und Erweiterungen / Zusatzmodule jeweils gesondert an den Kunden ausliefern kann. Diese Teile sind über Wunsch entweder des Kunden oder von ACC DIGITAL wie in diesem Vertragspunkt 5.6. beschrieben eigenständig abzunehmen.

5.7. Mängel bei webbasierten Softwareprojekten

5.7.1. ACC DIGITAL leistet Gewähr, dass die Softwarelösung bei Lieferung den Vorgaben der Leistungsbeschreibung entspricht und die dort genannten Funktionen in der von der ACC DIGITAL spezifizierten Schnittstellen- und IT-Systemumgebung ausführt.

Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Lieferung / Abnahme, je nachdem, was früher erfolgt, und beträgt 6 Monate. Gewährleistungsansprüche verjähren nach sechs (6) Monaten ab Lieferung / Abnahme, je nachdem, was früher erfolgt.

5.7.2. Die Parteien vereinbaren die unten angeführten Fehlerklassen für die Klassifikation von Fehlern der Softwarelösung:

a) Klasse 1 - Kritisch

Die Nutzung der Softwarelösung ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf wesentliche Funktionen und/oder die Sicherheit der Softwarelösung; die Softwarelösung kann nicht weiterverwendet werden.



b) Klasse 2 - Schwer

Die zweckmäßige Nutzung der Softwarelösung ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf Funktionen und/oder die Sicherheit der Softwarelösung, lässt aber eine Weiterverwendung der Softwarelösung zu.

c) Klasse 3 - Leicht

Die zweckmäßige Nutzung der Softwarelösung ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Softwarelösung und lässt eine weitere Verwendung der Softwarelösung mit nur geringen Einschränkungen zu.

d) Klasse 4 - Unerheblich

Die zweckmäßige Nutzung der Softwarelösung ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur unerheblichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Softwarelösung. Die Nutzung der Softwarelösung bleibt uneingeschränkt möglich.

Fehler, die den Einsatz der Softwarelösung unter Berücksichtigung der in der Leistungsbeschreibung genannten Funktionen nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen (Fehlerklassen 3 und 4), stellen keinen gewährleistungspflichtigen Mangel dar.

Das Vorliegen von Fehlern der Fehlerklassen 3 und 4 ist auch kein Grund, der Softwarelösung die Abnahme gemäß Punkt 5.6. zu verweigern.

Klarstellend wird angemerkt, dass ACC DIGITAL keine Gewährleistung für Komponenten übernimmt, die vom Kunden oder über dessen Auftrag von Dritten erstellt oder verändert wurden.

- 5.7.3.** Voraussetzung für einen Gewährleistungsanspruch des Kunden ist, dass
- a)** der Kunde den Fehler ausreichend in einer Fehlermeldung beschreibt und diese für ACC DIGITAL bestimmbar (=nachvollziehbar / reproduzierbar) ist;
 - b)** der Kunde ACC DIGITAL die für die Fehlerbeseitigung erforderlichen Informationen / Zugänge und Dokumentationen zur Verfügung stellt;
 - c)** der Kunde oder ein ihm zurechenbarer Dritter keine Eingriffe in die Software vorgenommen hat;
 - d)** die Softwarelösung vom Kunden bestimmungsgemäß und entsprechend der Benutzerdokumentation in einer im Sinne von Punkt 5.3.1. geeigneten Schnittstellen- und IT-Systemumgebung betrieben wird.
- 5.7.4.** Das Vorliegen eines Mangels zum Erfüllungszeitpunkt, der Zeitpunkt der Feststellung des Mangels und die Rechtzeitigkeit der Mängelrüge sind stets vom Kunden zu beweisen. Die Beweislastumkehr gemäß § 924 ABGB zu Lasten von ACC DIGITAL ist ausgeschlossen.
- 5.7.5.** Im Fall eines rechtzeitig angezeigten und tatsächlich bestehenden Mangels ist ACC DIGITAL nach deren freier Wahl entweder zur Neulieferung oder zur Verbesserung innerhalb angemessener Frist verpflichtet.
- 5.7.6.** Soweit Gegenstand des an ACC DIGITAL erteilten Auftrages die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme ist, bezieht sich die Gewährleistung auf die Änderung oder Ergänzung. Die Gewährleistung für das ursprüngliche Programm lebt dadurch nicht wieder auf.
- 5.7.7.** Dem Kunden kommt kein Recht auf Wandlung oder Preisminderung zu.
- 5.7.8.** Für Software, die durch eigene Programmierer des Kunden bzw. Dritte im Auftrag des Kunden nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch ACC DIGITAL.
- 5.7.9.** Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Kunden zu vertreten sind sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden vom Kunden gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Kunden selbst oder von dritter Seite über Auftrag des Kunden vorgenommen worden sind.
- 5.8. Besondere rechtliche Hinweise bei webbasierten Softwareprojekten:**
- 5.8.1. Barrierefreiheit:** Eine barrierefreie Ausgestaltung (von Websites) iSd Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG) ist nicht standardmäßig im Angebot enthalten, sofern diese nicht gesondert / individuell vom Kunden angefordert wurde. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, so obliegt dem Kunden die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz durchzuführen oder sonst sicherzustellen.



5.8.2. Urheber-, wettbewerbs- und kennzeichenrechtliche Zulässigkeit: Ebenso hat der Kunde von ihm bereitgestellte Inhalte und Anforderungen an ACC DIGITAL auf ihre rechtliche, insbesondere wettbewerbs-, marken-, urheber- und verwaltungsrechtliche Zulässigkeit zu überprüfen. ACC DIGITAL haftet im Falle leichter Fahrlässigkeit nicht für die rechtliche Zulässigkeit von Inhalten und Anforderungen an ACC DIGITAL, wenn diese vom Kunden vorgegeben wurden. Dies gilt auch für die rechtliche, insbesondere urheber-, wettbewerbs- und kennzeichenrechtliche Zulässigkeit jener Leistungen, mit deren Umsetzung ACC DIGITAL vom Kunden beauftragt wurde. ACC DIGITAL veranlasst eine externe rechtliche Prüfung nur auf schriftlichen Wunsch des Kunden; die damit verbundenen Kosten hat der Kunde zu tragen.

5.8.3. Datenschutzrechtliche Anforderungen: Der Kunde ist für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung bei von ihm in Anspruch genommenen Drittdienstleistern (z.B. Server-Housing, Server-Homing oder Datenhosting), alleine verantwortlich.

ACC DIGITAL schuldet die Programmierung der Softwarelösung mit den in der Leistungsbeschreibung definierten Funktionalitäten und Spezifikationen. ACC DIGITAL schuldet ausdrücklich nicht, dass die Anforderungen des Kunden in Bezug auf die Softwarelösung auf Vereinbarkeit mit Datenschutzrecht geprüft werden, die damit erfolgende Datenverarbeitungen mit Datenschutzrecht vereinbar sind oder/und dass den datenschutzrechtlichen Anforderungen (insbesondere rücksichtlich technischer und organisatorischer Maßnahmen; Anforderungen in Bezug auf Privacy by Design und Privacy by Default) durch die Softwarelösung entsprochen wird.

Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde im Zusammenhang mit der Entwicklung oder dem Einsatz der Softwarelösung personenbezogene Daten, so erfolgen der Einsatz der Softwarelösung wie auch alle damit einhergehenden Datenverarbeitungsvorgänge in alleiniger Verantwortlichkeit des Kunden, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist. Im Innenverhältnis garantiert der Kunde, ACC DIGITAL und deren Repräsentanten diesbezüglich vollkommen schadlos zu halten.

Konkrete datenschutzrechtliche Anforderungen sind vom Kunden je nach konkretem Anwendungsbereich und Anwendungsort eigenständig zu prüfen; es wird darauf hingewiesen, dass daraus gegebenenfalls Anpassungsbedarf rücksichtlich der Softwarelösung resultieren kann, die in den alleinigen Verantwortungsbereich des Kunden fällt.

5.9. Besondere Regelungen zur Benutzerdokumentation

5.9.1. Die Bereitstellung einer Benutzerdokumentation betreffend die Funktion(alitäten) der Softwarelösung und deren Bedienung durch ACC DIGITAL erfolgt in einem üblichen Format (z.B. pdf oder online).

5.9.2. Die Dokumentation der Softwarefunktionen beginnt bereits mit der Leistungsbeschreibung und wird im Laufe der technischen Konzeption und Programmierung mit weiteren Details angereichert. Im Rahmen der Funktionstests der ACC DIGITAL werden nachvollziehbare Erklärungen und Screenshots ergänzt. So entsteht eine Dokumentationsbeschreibung, welche die Grundfunktion und den Mehrwert für den Benutzer, die Funktions-Voraussetzungen, evtl. Anbindungen, eine Funktionsbeschreibung, und das erwartbare Ergebnis umfassen.

5.9.3. Die Benutzerdokumentation muss so gestaltet sein, dass sie von Personen verstanden wird, die im Umgang mit ähnlichen Software-Komponenten vertraut sind. Ziel der Benutzerdokumentation ist es, selbstständiges Arbeiten ohne weitere externe Hilfe zu ermöglichen. Die Benutzerdokumentation hat insbesondere eine einfache und verständliche Einführung in die Verwendung der Software zu beinhalten. Der Kunde hat das Recht, die Dokumentation für interne Zwecke beliebig zu kopieren und zu verwenden.

5.10. Besondere Regelungen zur Einschulung

5.10.1. Ergänzend wird eine Einschulung der bereitgestellten Softwarelösung betreffend deren Anwendung in Standardfällen nach erfolgter Terminabstimmung zwischen dem Kunden und ACC DIGITAL durchgeführt. Der Kunde hat ACC DIGITAL die Schulung, wenn keine ausdrückliche andere Vereinbarung schriftlich zwischen den Vertragsteilen getroffen ist, nach Arbeitsaufwand zu den jeweils gültigen Tarifansätze der ACC DIGITAL zu vergüten.

5.10.2. Je nach Funktionsumfang und Projektdauer kann die Schulung nach Wahl von ACC DIGITAL in einer oder mehreren Einheiten stattfinden.



- 5.10.3.** In einem längeren Projekt werden in sich geschlossene Funktionspakete / Module umgesetzt, übergeben und geschult.

6. Änderungswesen

- 6.1.** ACC DIGITAL und der Kunde können Änderungen in Bezug auf vereinbarten Leistungsumfang oder den Rahmenbedingungen eines Projektes jeweils schriftlich unterbreiten.

Eine gewünschte Änderung muss eine genaue Beschreibung derselben, die Gründe für die Änderung, den Einfluss auf Zeitplanung und die Kosten darlegen, um dem Adressaten die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben.

- 6.2.** Die Vertragsteile können die Leistungsbeschreibung nach erfolgter und von ACC DIGITAL bestätigter Prüfung der Umsetzbarkeit im Einvernehmen ändern oder im Zuge des Projektes detaillieren; dies betrifft insbesondere

- a) Ziele/Nicht-Ziele,
- b) technische Spezifikationen,
- c) funktionale Spezifikation,
- d) Performance,
- e) Schnittstellenanbindung,
- f) Feinspezifikation der Softwarelösung und der Programmierungen,
- g) Ablaufschema,
- h) Implementierungsplan.

Adaptierungen der Leistungsbeschreibung sind vom Kunden abzunehmen. Die adaptierte Leistungsbeschreibung wird nach Abnahme zu einem integrierten Bestandteil der Leistungsvereinbarung zwischen ACC DIGITAL und dem Kunden. Die Adaptierung wird Teil der Leistungsbeschreibung und ersetzt oder ergänzt diese.

- 6.3.** ACC DIGITAL kann den Kunden unter Hinweis auf die Adaptierungen zur Abnahme auffordern. Die Abnahme der Adaptierung gilt als bewirkt, wenn der Kunde nach einer Aufforderung zur Abnahme nicht innerhalb von 5 Werktagen der Adaptierung in Textform widerspricht.
- 6.4.** Ein der ACC DIGITAL durch die Prüfung und im Falle der Umsetzung einer Änderungsanfrage entstehender Aufwand / Mehraufwand und Aufwendungen für die Prüfung ist vom Kunden zu bezahlen, wobei die Tarifansätze der ACC DIGITAL gemäß Punkt 18 gelten.

7. Softwarewartung und Softwarepflege

7.1. Allgemeines und Laufzeit

- 7.1.1.** ACC DIGITAL übernimmt gegen entsprechenden Auftrag die Softwarewartung und Softwarepflege von Softwarelösungen gemäß Punkt 5.

Ein solcher Zusatzauftrag ist von ACC DIGITAL schriftlich zu bestätigen, ehe er für ACC DIGITAL verbindlich wird.

- 7.1.2.** Verträge zur Softwarewartung und Softwarepflege sind, wenn im Einzelfall nichts anderes ausdrücklich und schriftlich vereinbart wird, auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und jeweils unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Letzten eines jeden Kalendermonats kündbar.

Das Recht zur vorzeitigen sofortigen Vertragsbeendigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt.

7.2. Entgelt

Der Kunde hat ACC DIGITAL diese Leistungen nach Anfall und entsprechend der jeweils für die betreffenden Leistungen gültigen Tarifansätze von ACC DIGITAL zu vergüten, wenn nicht ausdrücklich eine Preisvereinbarung zwischen dem Kunden und ACC DIGITAL getroffen wurde.

7.3. Leistungsinhalt der Softwarewartung und Softwarepflege

- 7.3.1.** Ist im Einzelfall nichts anderes schriftlich vereinbart, umfasst die Leistung von ACC DIGITAL bei Softwarewartung und Softwarepflege folgende Punkte:



- a) Die Beseitigung von Fehlern der Softwarelösung, sofern es sich nicht um gewährleistungspflichtige Mängel nach Punkt 5.7. handelt im Anlassfall über entsprechende Kundenanfrage;
- b) die Zurverfügungstellung und Implementierung von Patches und Bugfixes für die Softwarelösung über entsprechende Kundenanfrage;
- c) die Zurverfügungstellung und Implementierung von Updates für die Softwarelösung über entsprechende Kundenanfrage;
- d) die Anwendungsunterstützung, namentlich die Erteilung von Informationen und Hinweisen zur Bedienung der Softwarelösung sowie die Beantwortung von Fragen der Anwender im Zusammenhang mit der Softwarelösung über einen bei der ACC DIGITAL eingerichteten Helpdesk während der auf der Homepage von ACC DIGITAL angegebenen Helpdesk-Zeiten (Mo-Fr) über entsprechende Kundenanfrage.

Andere als die oben genannten Leistungen zählen nicht zum Vertragsinhalt und werden von der ACC DIGITAL nur im Falle einer separaten Beauftragung zu von den Parteien zu vereinbarenden Bedingungen übernommen; zu diesen nicht im Leistungsumfang enthaltenen Bereichen zählen insbesondere laufende Schulungen, individuelle Weiterentwicklungen der Softwarelösung, soweit diese nicht der Fehlerbehebung dienen, Bearbeitungen der Softwarelösung zum Zweck der Anpassung an neue Hard- oder Software, Datensicherungsmaßnahmen sowie die Beseitigung von Malware.

- 7.3.2.** Der Kunde gewährt der ACC DIGITAL und deren Beauftragten zum Zweck der Softwarewartung und Softwarepflege Zugang zu ihren IT-Systemen und stellt die für die Störungsbehebung notwendige Rechnerzeit auf dem eigenen System zur Verfügung. Der Kunde wird weiters dafür sorgen, dass der ACC DIGITAL die zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen notwendige Infrastruktur, wie insbesondere die erforderlichen technischen Einrichtungen, Strom, Telefon, und Datenübertragungsleitungen kostenlos zur Verfügung steht.
- 7.3.3.** Vor der Durchführung von Maßnahmen zur Softwarewartung und Softwarepflege ist vom Kunden eine Datensicherung durchzuführen oder bei seinem Hosting-Dienstleister zu veranlassen.
- 7.4. Fehlerbehebung im Anlassfall**
 - 7.4.1.** Fehler im Sinne dieses Vertragspunktes sind alle Störungen der Softwarelösung nach Maßgabe der Fehlerklassendefinition gemäß Punkt 5.7.2., die aber erst nachträglich im laufenden Betrieb auftreten. Nicht als Fehler, deren Behebung von der vorliegenden Vereinbarung umfasst sind, gelten Störungen der Softwarelösung, welche die Folge einer eigenmächtigen Änderung oder Bearbeitung der Softwarelösung durch den Kunden oder durch die Änderung von angebotenen Dritt-Systemen oder -diensten sind.
 - 7.4.2.** Soweit ein Fehler auftritt, verpflichtet sich der Kunde, unverzüglich eine konkrete, nachvollziehbare und genaue Fehlermeldung an ACC DIGITAL zu geben, die all jene Informationen zu beinhalten hat, die ACC DIGITAL in die Lage versetzen, die Fehlerursache einzugrenzen und Strategien zur Fehlerbehebung festzulegen. Fehler der Softwarelösung sind vom Kunden unter genauer Spezifizierung der aufgefundenen Probleme zu dokumentieren und ACC DIGITAL schriftlich zu melden. Dazu zählen insbesondere Informationen über die Art des Fehlers, die Beschreibung des Systemzustandes bei Auftreten des Fehlers, die durch den Fehler betroffenen Komponenten sowie die Häufigkeit des Auftretens des Fehlers.
 - 7.4.3.** ACC DIGITAL verpflichtet sich, jede Fehlerbehebung unter Einhaltung der folgenden Reaktionszeiten zu beginnen:
 - Fehler der Klasse 1 ohne unnötigen Aufschub, spätestens jedoch 4 Stunden nach Fehlermeldung innerhalb der auf der Homepage von ACC DIGITAL angegebenen Helpdesk-Zeiten (Mo-Fr);
 - Fehler der Klasse 2 spätestens 12 Stunden nach Fehlermeldung innerhalb der auf der Homepage von ACC DIGITAL angegebenen Helpdesk-Zeiten (Mo-Fr)
 - Fehler der Klasse 3 spätestens 5 Werktage nach Fehlermeldung innerhalb der auf der Homepage von ACC DIGITAL angegebenen Helpdesk-Zeiten (Mo-Fr) und
 - Fehler der Klasse 4 spätestens 10 Werktage nach Fehlermeldung.Die Zuordnung von Fehlern zu den Fehlerklassen erfolgt verbindlich durch ACC DIGITAL.
 - 7.4.4.** ACC DIGITAL wird sich dafür verwenden, vom Kunden angezeigte Fehler der Softwarelösung in Übereinstimmung mit diesem Vertragspunkt zu beseitigen. Im Zuge der Aufnahme der Fehlermeldung wird ACC DIGITAL den Kunden unverbindlich darüber informieren, binnen welcher Frist mit einer



Beseitigung des Fehlers zu rechnen ist und sich mit dem Ansprechpartner des Kunden hinsichtlich der weiteren Vorgangsweise bei der Behebung des Fehlers ins Einvernehmen setzen.

7.5. Updates, Patches sowie Bugfixes und Upgrades

- 7.5.1.** Von der ACC DIGITAL bereitgestellte webbasierte Softwarelösungen gemäß Punkt 5. bauen u.a. auf Open-Source Systemen auf. Diese werden aus Gründen der Funktionserweiterung, Leistungssteigerung und Sicherheit laufend von der dahinterstehenden Community weiterentwickelt. Diese Aktualisierungen sind in Minor und Major Updates organisiert. Minor Updates erfolgen innerhalb der Versionsprünge und dienen kleineren Funktionsanpassungen, Leistungsverbesserungen sowie dem Schließen von Sicherheitslücken. Major Updates erfolgen im Abstand von jeweils ca. 1-2 Jahren und inkludieren maßgebliche Änderungen an zugrundeliegenden Webframeworks sowie genutzten Funktionen und dienen der Weiterentwicklung im Bereich der groß angelegten Themen wie Datenhaltung, Vernetzung von Datenobjekten und dem Verfügbarmachen von erweiterten Funktionen im Kern der Systeme.

Der Stand der aktuell im Kundenprojekt genutzten Systemversion kann im Backend des Systems eingesehen und mit der auf den jeweiligen Systemanbieter-Webseiten verglichen werden.

- 7.5.2.** ACC DIGITAL wird dem Kunden allgemein frei gegebene Updates, Patches und Bugfixes sowie Upgrades für die Softwarelösung anbieten und über entsprechenden Auftrag des Kunden zur Verfügung stellen und auf den IT-Systemen des Kunden installieren.

Die Aktualisierung erfolgt nach Freigabe durch den Kunden mit ausreichender Vorlaufzeit. Die Abrechnung der notwendigen Anpassungen durch ACC DIGITAL erfolgt nach Aufwand zu den jeweils gültigen Tarifansätzen von ACC DIGITAL.

Dazu erforderliche Änderungen oder Adaptierungen in den Schnittstellenumgebungen oder der IT-Systeme des Kunden sind zuvor vom Kunden auf eigene Kosten des Kunden herzustellen.

- 7.5.3.** ACC DIGITAL wird nur über gesonderten Auftrag die beim Kunden bestehende IT-Systemumgebung analysieren und beurteilen, ob auf Basis dieser bestehenden IT-Systemumgebung die Softwarelösung betrieben oder die gewünschte Performance der Softwarelösung ausgenutzt werden kann; für den Fall, dass ACC DIGITAL damit im Rahmen eines Zusatzauftrages beauftragt wird, ist der Kunde verpflichtet, ACC DIGITAL dabei die notwendige Unterstützung zu leisten und alle Informationen und Zugänge zur Verfügung zu stellen, die ACC DIGITAL zur Evaluierung der IT-Systemumgebung anfordert.

- 7.5.4.** Der Kunde ist in seiner Entscheidung, ob die unter diese Bestimmung fallenden Programmteile oder neuen Versionen installiert werden, frei; soweit der Kunde die Installation eines Updates, Patches, Bugfixes oder Upgrades ablehnt, verliert der Kunde jeglichen Anspruch auf Behebung jener Fehler, die durch diese korrigiert worden wären.

Hinweis: Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass durch den Einsatz oder Weiterbetrieb nicht mehr aktueller Softwarelösungen oder Softwaresysteme Sicherheitslücken entstehen können und System- und Datensicherheit gefährdet sein kann. Der Kunde nimmt dieses Risiko zur Gänze auf sich, wenn er eine ihm angebotene Aktualisierung der Softwarelösung durch ACC DIGITAL nicht beauftragt.

- 7.5.5.** Sofern ein Kunde nicht wünscht, seine installierte Webapplikation auf die aktuell gültige Version des unter Punkt 7.5.1. angeführten Open-Source Systemes zu aktualisieren, können in der Betreuung der Webapplikation im Rahmen der Softwarewartung und Softwarepflege Mehraufwendungen entstehen.

- 7.5.6.** Ältere Programmversionen des unter Punkt 7.5.1. angeführten Open-Source Systems wie auch ältere Programmversionen der Softwarelösung sind von ACC DIGITAL jedoch verbindlich nur über einen Zeitraum von maximal 12 Monaten bei vereinbarter Softwarewartung und Softwarepflege zu servicieren; nach Ablauf dieser Frist ist ACC DIGITAL nicht mehr zur Wartung nicht mehr aktueller Programmversionen verpflichtet.

ACC DIGITAL kann aus Kulanzgründen auch darüber hinaus die Möglichkeit gewähren, alte Systeme unverbindlich weiter zu betreuen. Der Kunde nimmt das in Punkt 7.5.4. zweiter Absatz angesprochene und damit gegebenenfalls einhergehende Risiko zur Gänze auf sich, wenn er eine ihm angebotene Aktualisierung der Softwarelösung durch ACC DIGITAL nicht beauftragt.

- 7.5.7.** Während dieser Zeit der Nachbetreuung oder während der darüber hinaus aus Kulanzgründen weitergeführten Softwarewartung und Softwarepflege gemäß Punkt 7.5.6., kann Mehraufwand bei der Softwarewartung und Softwarepflege entstehen. Der Kunde verpflichtet sich, jeglichen der ACC DIGITAL durch die weitere Softwarewartung und Softwarepflege nicht mehr aktueller Software entstehenden Mehraufwand, gemäß den jeweils aktuellen Tarifansätzen der ACC DIGITAL zu vergüten.



7.5.8. Der Kunde hat immer nur Anspruch auf Servicierung einer Version der Softwarelösung.

7.6. Gewährleistung

Die Regelungen der Punkte 5.6. und 5.7. gelten sinngemäß auch für die Softwarewartung und Softwarepflege im Rahmen von Leistungen gemäß Punkt 7.5.

8. Aufrechterhaltung der Leistungsbereitstellung

8.1. Mithilfe des (1) Entwicklungsprozess der ACC DIGITAL mit Code-Reviews durch einen zweiten Entwickler bevor der Code für einen Release bereit gestellt wird, und dem (2) mehrgleisigen Testprozedere auf Staging, dann Freigabe durch Kunde, dann Test auf Produktiv-System werden die Grundlagen für einen möglichst fehler- und störungsfreien Betrieb der Softwarelösung gemäß Punkt 5. geschaffen.

8.2. Der Kunde hat mit seinen Dienstbietern aus den Bereichen Hosting und Rechenzentrumsleistungen zusätzlich auf dem Produktivsystem ein automatisationsgestütztes Monitoring zu vereinbaren, das als Frühwarnsystem dient, beispielsweise beim Volllaufen des Webspaces/Webhosting-Laufwerks oder der Datenbank noch vor einem Systemstillstand oder Systemausfall warnt.

Der Kunde kann ACC DIGITAL im Rahmen eines Zusatzauftrages mit Zugang zum Monitoring gewähren und mit Monitoring-Leistungen betrauen. Ein solcher Zusatzauftrag ist von ACC DIGITAL schriftlich zu bestätigen, ehe er für ACC DIGITAL verbindlich wird.

In diesem Fall wird, wenn die Website des Kunden nicht erreichbar ist (PING der Domain), der Hostingbetreiber und die ACC DIGITAL über einen teamweit geteilten Informationskanal (Slack-Nachrichtendienst) informiert, dass die Seite nicht mehr aufrufbar ist, sodass Entstörungsmaßnahmen eingeleitet (Prüfung ob Problem von ACC DIGITAL behoben werden kann, andernfalls Kontaktaufnahme mit Hosting-Dienstleister) und ggf von ACC DIGITAL umgesetzt oder gemäß Punkt 10. koordiniert werden können.

8.3. Der Kunde hat ACC DIGITAL diese Leistungen nach Anfall und entsprechend der jeweils für die betreffenden Leistungen gültigen Tarifansätze von ACC DIGITAL zu vergüten, wenn nicht ausdrücklich eine Preisvereinbarung zwischen dem Kunden und ACC DIGITAL getroffen wurde.

9. Backup und Datensicherung

9.1. Die Softwarelösung (Sourcecode) gemäß Punkt 5. ist, wenn keine Softwarewartung und Softwarepflege vereinbart ist, für die Dauer von 2 Jahren nach der Lieferung und wenn Softwarewartung und Softwarepflege vereinbart ist, in der Letztversion für die Dauer der Softwarewartung und 2 Jahre darüber hinaus in einem cloud-gehosteten Versionskontrollsystem von ACC DIGITAL gesichert. ACC DIGITAL schuldet darüber hinaus keine Leistungen in Bezug auf Organisation und Durchführung von Datensicherung für den Kunden.

9.2. Der Kunde ist in jedem Fall alleine für die Organisation und Durchführung einer laufenden und dem Stand der Technik entsprechenden Sicherung seiner Daten verantwortlich; diese wird von ACC DIGITAL nicht geschuldet.

9.3. Diese Verpflichtung des Kunden erstreckt sich sowohl auf eine allgemeine Datensicherung im branchenüblichen Umfang als auch auf eine spezielle Sicherung von Daten, die sich auf Rechnern oder Servern im Einflussbereich des Kunden befinden.

9.4. Ist Softwarewartung und Softwarepflege durch ACC DIGITAL zwischen dem Kunden und ACC DIGITAL vereinbart, so ist dieser schriftlich zu informieren, bevor Wartungsmaßnahmen von ACC DIGITAL vorgenommen werden

10. Projektmanagement und Koordination

10.1. ACC DIGITAL übernimmt über besonderen Zusatzauftrag des Kunden im Rahmen der angeführten Leistungsposition "Projektmanagement" die zentralen Aufgabenpakete zum gemeinsamen erfolgreichen Umsetzen des Projektes. Dies umfasst insbesondere die zeitliche und organisatorische Aufgabendefinition, -planung, -verteilung und -koordination. Zwischenberichte zur laufenden Fortschrittskontrolle und -steuerung, bezogen auf den Funktionsumfang als auch auf das dafür vorgesehene Projektbudget werden proaktiv bereitgestellt. Die Vergütung für diese Position erfolgt, da maßgeblich durch das Mitwirken des Kunden beeinflusst, nach Aufwand entsprechend Punkt 18.



10.2. ACC DIGITAL übernimmt, wenn und solange zwischen dem Kunden und ACC DIGITAL Softwarewartung und -pflege vereinbart ist, über besonderen Zusatzauftrag des Kunden die Koordination zwischen einzelnen Dienstleistern des Kunden, mit denen der Kunde eine Vertragsbeziehung unterhält, aus den Bereichen

- Kommunikationsdiensteanbieter,
- Accessprovider,
- Hosting-Dienstleister,
- IT-Dienstebetreiber,
- Rechenzentrumsbetreiber.

bei der Projektumsetzung und Fehlerbehebung in Bezug auf den Webauftritt des Kunden.

10.3. ACC DIGITAL schuldet in diesem Kontext nur die Koordination zwischen den einzelnen Dienstleistern, nicht jedoch einen bestimmten Erfolg oder die Behebung eines bestimmten Problems oder eines bestimmten Fehlers.

10.4. Ein solcher Zusatzauftrag ist von ACC DIGITAL schriftlich zu bestätigen, ehe er für ACC DIGITAL verbindlich wird.

10.5. Der Kunde hat ACC DIGITAL diese Leistungen nach Anfall und entsprechend der jeweils für die betreffenden Leistungen gültigen Tarifsätze von ACC DIGITAL zu vergüten, wenn nicht ausdrücklich eine Preisvereinbarung zwischen dem Kunden und ACC DIGITAL getroffen wurde.

10.6. Diese Dienstleister sind nicht Erfüllungsgehilfen von ACC DIGITAL und werden es auch angesichts eines derartigen Zusatzauftrages nicht.

11. Spezielle Regelungen für spezielle Leistungen

11.1. Erstellung von UX-Designs oder von Inhalten:

Hat die ACC DIGITAL die Erstellung von UX-Designs oder von Inhalten übernommen, sind vom Entgelt im Rahmen des Anfertigen von UX-Designs als auch von Inhalten wie z.B. Texten, Fotos und Grafiken, jeweils nur die Erstellung eines Entwurfs samt Vornahme von geringfügigen Korrekturen enthalten.

Sollte der Entwurf trotz fachgerechter und auftragsgemäßer Ausführung den Geschmack des Kunden nicht treffen, ist die Erstellung weiterer Entwürfe kostenpflichtig.

11.2. Cross-Browser-Kompatibilität:

Im Rahmen der Erstellung von Webanwendungen wird von ACC DIGITAL eine Betriebssystem-Browserkompatibilität angestrebt, die eine Kompatibilität mit jenen Kombinationen erzielt, welche zum Zeitpunkt des Beginns der Auftragsausführung einen Marktanteil von mindestens 4 % aufweisen - soweit dies aufgrund der verwendeten Technik möglich ist. Völlige Browserkompatibilität ist von ACC DIGITAL ungeachtet von Marktanteilen nicht geschuldet.

11.3. Nutzung fremder Plattformen:

Soweit die Leistungen von ACC DIGITAL die Nutzung von Plattformen Dritter beinhalten, schuldet ACC DIGITAL lediglich eine fachgerechte, zum Erreichen der vereinbarten Ziele geeignete Ausführung, haftet jedoch nicht für das Erreichen bestimmter anderweitiger Ziele, da zahlreiche Plattformen oft willkürliche Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeiten vornehmen.

11.4. Einbindung fremder Komponenten und Dienste: Soweit die Leistungen von ACC DIGITAL die Einbindung von Komponenten und Diensten Dritter beinhaltet, schuldet ACC DIGITAL nur die Ausführung im Umfang zum Zeitpunkt der Angebotslegung.

Alle späteren Änderungen sind nicht Teil des vereinbarten Leistungsumfanges, sondern werden getrennt angeboten, beauftragt und verrechnet.

11.5. Audits: ACC DIGITAL wird den Kunden bei Audits gegen Zusatzauftrag und Vergütung gemäß den jeweiligen Tarifsätzen von ACC DIGITAL unterstützen. Details der dabei von ACC DIGITAL zu erbringenden Leistungen sind vorab im Anlassfall zu vereinbaren.

12. Exkludierte Leistungen

12.1. Leistungen, wie insbesondere Installationen auf Enduserebene, Dienstleistungen im Bereich Softwarepflege und Anwenderunterstützung sind nicht Vertragsgegenstand webbasierter



Softwareprogrammierung und werden ohne besonderen darauf gerichteten Vertrag von ACC DIGITAL nicht geschuldet.

- 12.2. Auch wenn ACC DIGITAL nach langfristigen Partnerschaften mit seinen Kunden strebt, wird klargestellt, dass jegliche Weiterentwicklung einer Softwarelösung gemäß Punkt 5. von ACC DIGITAL nur im Rahmen eines Vertrags zur Softwarepflege geschuldet ist.
- 12.3. ACC DIGITAL übernimmt die Softwarewartung und Softwarepflege von Softwarelösungen nur gegen entsprechenden Zusatzauftrag und nur für Softwarelösungen gemäß Punkt 5. Ein solcher Zusatzauftrag ist von ACC DIGITAL schriftlich zu bestätigen, ehe er für ACC DIGITAL verbindlich wird.
- 12.4. Dienstleistungen im Kontext des laufenden Betriebs der Softwarelösung gemäß Punkt 5., Telekommunikationsdienstleistungen, Internet-Access-Dienstleistungen, Server-Housing, Server-Homing oder Datenhosting ebenso wie die Prüfung der bestehenden Systemumgebung beim Kunden sind nicht Vertragsgegenstand webbasierter Softwareprogrammierung oder Softwarewartung und Softwarepflege und werden von ACC DIGITAL ohne besonderen darauf gerichteten Vertrag von ACC DIGITAL nicht geschuldet. Darunter fallen auch die Prüfung der Systemarchitektur beim Kunden sowie insbesondere die Prüfung auf Performance und Sicherheit von anzubindenden Drittsystemen.
- 12.5. Empfiehlt oder vermittelt ACC DIGITAL dem Kunden einen Dienstleister für exkludierte Leistungen und kommt in weiterer Folge ein Vertrag zwischen dem Dienstleister und dem Kunden zustande, wird klarstellend darauf hingewiesen, dass der Dienstleister nicht Erfüllungsgehilfe von ACC DIGITAL ist und ACC DIGITAL nicht für die Vertragserfüllung durch den Dienstleister haftet.

13. Verfügbarkeit

- 13.1. Hosting-Dienstleistungen werden von ACC DIGITAL nicht angeboten und auch nicht geschuldet. Daher wird von ACC DIGITAL auch keine Verfügbarkeit von über die Softwarelösung gemäß Punkt 5. angebotene Services oder Dienste geschuldet.
- 13.2. Hosting-Dienstleistungen werden direkt vom Kunden mit den Drittdienstleistern vereinbart. Die Verfügbarkeit des Services hängt unabdingbar mit der mit dem Hostingdienstleister vereinbarten Verfügbarkeit zusammen.
- 13.3. Ergänzend stellt die ACC DIGITAL einen Notfallkontakt bereit, unter der zu den Geschäftszeiten der ACC DIGITAL eine Meldung von Problemen möglich ist, die über ein vom Hostingbetreiber evtl. betriebenes automationsunterstütztes Monitoring nicht erkannt wurden.
- 13.4. Die ACC DIGITAL übernimmt im Sinne von Punkt 10. gegen entsprechenden Zusatzauftrag die Steuerung / Koordinierung der Entstörungsmaßnahmen durch die Dienstbetreiber des Kunden, schuldet selbst aber weder unmittelbare Anwendungsunterstützung in diesem Kontext noch die unmittelbare Durchführung von Entstörungsmaßnahmen.

14. Reaktions- und Ansprechzeiten

- 14.1. Der Helpdesk von ACC DIGITAL steht Montags bis Donnerstags (ausgenommen Feiertage) in der Zeit von 08.00 bis 17.00 Uhr und Freitags in der Zeit von 08:00 bis 12.00 Uhr zur Verfügung.
- 14.2. An Samstagen, Sonntagen und Feiertagen wird von der ACC DIGITAL kein Helpdesk angeboten und auch nicht geschuldet.

15. Erfüllungsgehilfen

- 15.1. ACC DIGITAL ist nach eigenem Ermessen berechtigt, sich bei der Leistungserbringung Erfüllungsgehilfen zu bedienen.
- 15.2. Die Beauftragung von solchen Erfüllungsgehilfen erfolgt durch ACC DIGITAL.
- 15.3. Dienstleister des Kunden (z.B. Hostinganbieter) sind in keinem Fall Erfüllungsgehilfen von ACC DIGITAL.

16. Mitwirkungspflichten des Kunden

ACC DIGITAL steht für kollaborative Partnerschaft mit ihren Kunden. Erfolgreiche Projekte können nur durch verlässliche gegenseitige Unterstützung entstehen. Dies bedingt folgende Pflichten auf Kundenseite:



- 16.1.** Der Kunde ist verpflichtet, ACC DIGITAL alle für das für die Vertragsvorbereitung, Vertragserfüllung und Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Unterlagen, Vorgänge und Umstände mitzuteilen und bei der Leistungserbringung laufend zu unterstützen und alle für die Leistungserbringung durch ACC DIGITAL erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen.
- 16.2.** Dem Kunden obliegt in diesem Zusammenhang die aktive Pflicht zur Offenbarung aller wirtschaftlichen Verhältnisse und sonstigen faktischen Umstände, die für eine ordnungsgemäße Vertragsleistung relevant sein könnten.
- 16.3.** Darüber hinaus gilt diese Informationspflicht des Kunden auch für solche Umstände, die erst während der Vertragsabwicklung bekannt werden.
- 16.4.** Auf Verlangen von ACC DIGITAL hat der Kunde die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm vorgelegten Unterlagen, Auskünfte und mündlichen Erklärungen schriftlich zu bestätigen.
- 16.5.** Werden Vertragsleistungen in den Räumlichkeiten des Kunden erbracht, so hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass den Mitarbeitern und Beauftragten von ACC DIGITAL ausreichend Arbeitsplätze und notwendige Arbeitsmittel (z.B. Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, etc.), Stellflächen für Anlagen, sowie Infrastruktur in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Arbeitsschutz, Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird.
Der Kunde stellt außerdem sicher, dass ACC DIGITAL bzw. deren Mitarbeitern und/oder durch ACC DIGITAL beauftragten Dritten während der Leistungserbringung der ungehinderte Zutritt ermöglicht und Zugang zu erforderlichen Systemen gewährt wird.

17. Kommunikation zwischen den Vertragsteilen

- 17.1.** Die Kommunikation zwischen ACC DIGITAL und dem Kunden während der laufenden Vertragsbeziehung kann auch auf elektronischem Weg erfolgen. Der Kunde stimmt in diesem Zusammenhang insbesondere der elektronischen Übermittlung von Rechnungen von vertragsbezogener und rechnungsbezogener Kommunikation an die ACC DIGITAL zuletzt als aktuell bekannt gegebene E-Mail Adresse zu.
- 17.2.** Der Kunde ist verpflichtet, diesen E-Mail Account regelmäßig, jedenfalls zumindest jedoch alle zwei Werktage, abzurufen.
- 17.3.** Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen seiner Kundendaten, insbesondere der Zustellanschrift oder Rechnungsanschrift, der von ihm verwendeten E-Mail Adresse(n), oder der namhaft gemachten Ansprechpartner ACC DIGITAL umgehend schriftlich zur Kenntnis zu bringen.
Bei Unterlassung dieser Mitteilung gelten Erklärungen von ACC DIGITAL als dem Kunden zugegangen, sofern sie an die zuletzt bekannt gegebene Zustelladresse / an den zuletzt benannten Ansprechpartner oder betreffend Rechnungen und die damit zusammenhängenden Zahlungserinnerungen an die zuletzt bekannt gegebene Rechnungsanschrift versandt wurden.

18. Entgelte und Zahlungsbedingungen

- 18.1.** Die Abrechnung der Leistungen von ACC DIGITAL erfolgt, wenn nicht ausdrücklich und schriftlich eine andere Preisvereinbarung getroffen wurde, nach tatsächlichem Aufwand pro Stunde. Dies gilt jedenfalls auch für Zusatzleistungen und Zusatzaufträge, die ACC DIGITAL erteilt werden.
- 18.2.** Pro Stunde gelten der Leistungsart entsprechend definierte Verrechnungssätze zum Zeitpunkt der Leistungserbringung. Diese sind im aktuellen Preisblatt unter www.acc.cc/preisblatt abrufbar und werden auf Anfrage zudem zugesandt. Die geringste Verrechnungseinheit entspricht begonnenen 30 Minuten. Der Zeitaufwand ist von ACC DIGITAL zu dokumentieren. Alle Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer.
- 18.3.** Die Abrechnung erfolgt, wenn nicht ausdrücklich und schriftlich eine andere Vereinbarung getroffen wurde, nach Wahl von ACC DIGITAL monatlich im Nachhinein oder nach Absolvierung von Projekt-Meilensteinen.
Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten / Module umfassen, ist ACC DIGITAL berechtigt, in Bezug auf einzelne Einheiten / Module Teillieferungen durchzuführen bzw. Teilrechnungen zu legen.
- 18.4.** Alle Rechnungen von ACC DIGITAL sind binnen 14 Tagen nach Rechnungslegung zur Zahlung ohne Abzüge fällig. Der Kunde ist einverstanden, dass Rechnungen der ACC DIGITAL an ihn auch elektronisch übermittelt werden.



- 18.5.** Für den Fall des Zahlungsverzuges fallen die gesetzlichen Verzugszinsen sowie Mahnspesen in Höhe von EUR 120,00 zzgl. USt pro Mahnung an.
- 18.6.** Es besteht kein Recht auf Zurückbehaltung des Entgelts.
- 18.7.** Ebenso findet eine Aufrechnung mit Forderungen aus welchem Titel auch immer nicht statt, es sei denn, die Forderung, mit der aufgerechnet werden soll, ist gerichtlich festgestellt oder von der ACC DIGITAL anerkannt worden.
- 18.8.** ACC DIGITAL ist berechtigt, vom noch nicht erfüllten Teil eines Vertrages zurückzutreten oder diesen vorzeitig zu beenden, wenn der Kunde mit fälligen Zahlungen trotz bereits erfolgter schriftlicher Mahnung unter Setzung einer Nachfrist von zumindest 3 Wochen seiner Zahlungsverpflichtung nicht nachkommt. In diesem Fall hat ACC DIGITAL Anspruch auf Abgeltung der vertragskonform bereits erbrachten Leistungen sowie auf Ersatz der ACC DIGITAL erwachsenen Kosten gemäß Punkt 4.9.
- 18.9.** Fremdkosten, die ACC DIGITAL im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung erwachsen, sind ohne Abzug sofort nach Erhalt der Rechnung zur Zahlung fällig und fallen zusätzlich zum vereinbarten Entgelt nach Anfall an.
- 18.10.** ACC DIGITAL ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung oder auch die weitere Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den Kunden in angemessener Höhe abhängig zu machen.
- 18.11.** Der Kunde darf nur mit von ACC DIGITAL unbestrittenen bzw. schriftlich anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
- Jegliche Zurückbehaltung von vertraglichen Leistungen des Kunden wird ausgeschlossen. Insbesondere ist der Kunde nicht berechtigt, Zahlungen an ACC DIGITAL wegen nicht vollständig erbrachter Vertragsleistungen bzw. wegen allfälliger Garantie-, Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche zurückzubehalten.

19. Änderung der AGBs und der Preis- und Produktstruktur

- 19.1.** ACC DIGITAL ist bei Dauerschuldverhältnissen mit dem Kunden berechtigt, die AGBs sowie die Leistungsinhalte, die vereinbarten Preise und die Preisbestandteile sowie die Preis- und Produktstruktur abzuändern.
- 19.2.** Über die beabsichtigten Änderungen wird ACC DIGITAL den Kunden in geeigneter Weise informieren.
- 19.3.** Die Zustimmung zur Änderung gilt als erteilt, wenn nicht innerhalb von zwei Wochen ab Zugang dieser Information ein schriftlicher Widerspruch des Kunden bei ACC DIGITAL eingelangt ist. ACC DIGITAL ist im Falle des Widerspruches des Kunden berechtigt, den Vertrag vorzeitig unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsletzten aufzulösen, und wird den Kunden bei Beginn der Frist auf die vorstehende Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

20. Haftung

- 20.1.** Die Haftung von ACC DIGITAL für leichte Fahrlässigkeit wird ausgeschlossen.
- 20.2.** Ein Schadenersatzanspruch des Kunden besteht ausschließlich bei zumindest grober Fahrlässigkeit; er ist betraglich mit 30 % des Auftragswertes begrenzt.
- 20.3.** Ein darüberhinausgehender Anspruch des Kunden ist ausgeschlossen. Schadenersatzansprüche des Kunden gegen ACC DIGITAL für Mangelfolgeschäden, mittelbare Schäden und entgangenen Gewinn sind ausgeschlossen.
- 20.4.** Schadenersatzansprüche sind vom Kunden bei sonstigem Verfall innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis des Schadens und innerhalb von längstens drei Jahren ab Leistungserbringung gerichtlich geltend zu machen.

21. Rechte an Knowhow und Konzepten, Schutzrechte

- 21.1.** Alle Leistungen von ACC DIGITAL einschließlich jener aus Präsentationen und einzelne Teile daraus bleiben ebenso wie die einzelnen Werkstücke und Entwurfsoriginale im Eigentum von ACC DIGITAL. Der Kunde erwirbt durch Zahlung des Honorars nur das Recht der Nutzung im Zusammenhang mit dem konkreten mit ACC DIGITAL umgesetzten Projekt.
- 21.2.** Der Kunde erwirbt insbesondere am von ACC DIGITAL eingebrachten Knowhow, an den von ACC DIGITAL erstellten oder überlassenen Lösungsansätzen, Konzepten, Präsentationen und



Umsetzungsvorschlägen keine eigenen Rechte. Diese kommen weiterhin uneingeschränkt ACC DIGITAL zu und dürfen - mangels ausdrücklich anderer schriftlicher Vereinbarung - vom Partner nur für die Zwecke des jeweiligen mit ACC DIGITAL umgesetzten Projektes verwendet werden. Jede sonstige Verwendung oder Verwertung des von ACC DIGITAL eingebrachten Knowhows, der von ACC DIGITAL erstellten oder überlassenen Lösungsansätze, Konzepte, Präsentationen und Umsetzungsvorschläge durch den Kunden ist unzulässig.

- 21.3.** Im Rahmen der Leistungserbringung von ACC DIGITAL im Zusammenhang mit Softwarelösungen gemäß Punkt 5. wird mit aktuellsten Webtechnologien gearbeitet. Als Kernsystem wird von ACC DIGITAL derzeit das Open-Source-System Pimcore (www.pimcore.com) eingesetzt. Dies wird mit Stand 01.10.2022 kostenfrei von Pimcore zur Verfügung gestellt. Dies ist eine notwendige Bedingung für ein Open-Source-System. Ändert sich dieser Umstand, ist ACC DIGITAL berechtigt, allenfalls zukünftig anfallende Lizenzgebühren an den Kunden weiter zu verrechnen.

22. Loyalität

- 22.1.** ACC DIGITAL verbindet mit ihren Kunden und Lieferanten langfristige Partnerschaften. Grundsatz jeder Partnerschaft ist dabei das kollaborative Arbeiten an gemeinsamen Projekten. Jeder der Partner bringt dabei seine Expertise in das Projekt ein und orientiert sich an folgenden Grundsätzen:

- a. Gegenseitiger Respekt und ein freundlicher Umgang
- b. Partner begegnen sich offen, authentisch und empathisch
- c. Transparenz und Kommunikation schaffen gegenseitiges Vertrauen
- d. Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität

- 22.2.** Die Vertragspartner werden daher insbesondere jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, des anderen Vertragspartners während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen.

- 22.3.** Der dagegen verstoßende Vertragspartner ist, sofern nicht ausdrücklich im Einvernehmen geregelt, verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe eines Jahresgehaltes des Mitarbeiters zu zahlen.



23. Datenschutz und vertrauliche Informationen

23.1. Sorgfaltsklausel

Die Vertragsteile vereinbaren für Datenverarbeitungen von personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung, dass

- a) keine Weiterverarbeitung von ausschließlich im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis erhobenen personenbezogenen Daten für andere Zwecke als die Erfüllung und Abwicklung des Vertrags erfolgt,
- b) personenbezogene Daten nach Vertragsende, soweit keine gesonderte datenschutzrechtliche Rechtfertigung der Weiterverarbeitung besteht, gelöscht werden und
- c) die datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachtet und angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherstellung des Schutzes personenbezogener Daten (Art. 24 DSGVO) ergriffen werden.

23.2. Soweit ACC DIGITAL im Kontext der Leistungserbringung personenbezogene Daten als Dienstleister für den Kunden verarbeitet, wird dazu eine Auftragsverarbeitervereinbarung iSd Art 28 DSGVO abgeschlossen werden.

23.3. Vertrauliche Informationen

23.3.1. Sämtliche Informationen, Dokumente, Mitteilungen, Auskünfte und Daten sowie Informationen über interne Vorgänge wie auch Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, an denen ein Geheimhaltungsinteresse besteht (insgesamt im Folgenden: vertrauliche Informationen) - sowohl von Auftraggeberseite und Auftragnehmerseite -, die dem jeweils anderen Vertragsteil im Rahmen dieses Vertrages überlassen werden oder zur Kenntnis gelangen, sind streng vertraulich zu behandeln und geheim zu halten und dürfen jeweils nur zur Erfüllung und Vorbereitung dieses Vertragsverhältnisses verwendet werden.

23.3.2. Die Parteien verpflichten sich durch Überbindung der Vertraulichkeitsverpflichtung, wo nicht ohnedies eine gesetzliche oder berufsrechtliche Verpflichtung zur Verschwiegenheit besteht, sicherzustellen, dass die Verpflichtung zur Vertraulichkeit in gleichem Umfang auch von den von ihnen beigezogenen Mitarbeitern, Gesellschaftsorganen sowie -gremien und Beratern (wie zB Wirtschaftsprüfern, Rechtsanwälten, Unternehmens- oder Finanzberatern), oder sonstigen Personen, die rechtmäßig Zugang zu den vertraulichen Informationen im Rahmen des Vertragsverhältnisses oder dessen Vorbereitung haben, eingehalten wird. Interne Berichte an die entscheidungsbefugten Gremien und Organe dürfen - soweit zur Entscheidungsfindung erforderlich - Kopien von vertraulichen Informationen beigefügt werden, soweit sie zur Erläuterung von Feststellungen im Bericht notwendig sind, sofern sichergestellt ist, dass die Organe und Gremien zur Verschwiegenheit analog zu dieser Verschwiegenheitsverpflichtung verpflichtet sind.

23.3.3. Die Vertragsteile dürfen vertrauliche Informationen überdies zur Rechtsverfolgung oder Rechtsverteidigung gegenüber dem anderen Vertragsteil und zudem im Rahmen gesetzlicher Verpflichtungen oder gerichtlicher oder behördlicher Aufträge verwenden und verarbeiten.



24. Schlussbestimmungen

- 24.1. Rechtswahlklausel:** Auf die gegenständliche Vereinbarung kommt ausschließlich österreichisches Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts, zur Anwendung.
- 24.2. Ausschluss Irrtumsanfechtung:** Die Vertragsteile verzichten auf Irrtumsanfechtung.
- 24.3. Gebühren:** Allfällige Rechtsgeschäftsgebühren werden vom Kunden getragen.
- 24.4. Gerichtsstandsvereinbarung:** Alle sich aus der gegenständlichen Vereinbarung ergebenden Rechtsstreitigkeiten, einschließlich insbesondere der Frage des Zustandekommens, deren Gültigkeit, Auflösung oder Nichtigkeit, unterliegen der ausschließlichen Gerichtsbarkeit des für Innsbruck sachlich zuständigen Gerichts.
- 24.5. Schriftformgebot:** Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.
- 24.6. Salvatorische Klausel:** Sollten sich eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung als gänzlich oder teilweise unwirksam herausstellen, oder sich eine Regelungslücke ergeben, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Regelungslücke tritt eine wirksame Regelung, die dem beabsichtigten Inhalt dieser Vereinbarung möglichst nahekommt.