

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN für Dienstleistungen in der Informationsverarbeitung durch Rechenzentren

1. Auftragserteilung

Die Durchführung von Arbeiten, die von einem Vertragspartner, im folgenden „Auftraggeber“ genannt, an einen Dienstleistungsbetrieb für Informationsverarbeitung, im folgenden kurz „Informationsverarbeiter“ genannt, übertragen wird, erfolgt aufgrund eines schriftlichen Auftrages (Vertrages).

Dieser wird zum Zeichen der gegenseitigen Willensübereinstimmung hinsichtlich des Auftragsumfanges, der Preise und der Termine von beiden Partnern firmenmäßig

unterzeichnet. Diese Willensübereinkunft kann auch durch Bestätigung in anderer schriftlicher Form (z.B. Auftragsbestätigung) erfolgen. Gegenstände eines Auftrages können u.a. sein:

a) Arbeiten im Zuge der Softwareerstellung bzw. des Softwareeinsatzes (siehe Allgemeine Bedingungen für den Verkauf und die Lieferung von Organisations- und Programmierleistungen).

b) Arbeiten im Zuge der Auftragsdurchführung im Rechenzentrum des Informationsverarbeiters.

- Online-Betrieb
- Online-Betreuung
- Batchbetrieb
- Datenbankverwaltung
- Betreuung WAN (Wide Area Network)
- Betreuung LAN (Local Area Network)

2. Daten und Unterlagen des Auftraggebers

Alle vom Auftraggeber gelieferten Materialien, wie Datenträger, Daten, Kontrollzahlen, Programme und andere Angaben zur Dienstleistung, müssen in einem für die Dienstleistung geeigneten Zustand sein. Der Informationsverarbeiter ist nicht verpflichtet, übergebene Materialien auf ihren logischen Gehalt (Richtigkeit, Vollständigkeit etc.) zu prüfen. Ergeben sich Mehrarbeiten des Informationsverarbeiters, die auf fehlerhaftem Material oder aus anderen Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, herrühren, so werden diese zu den jeweils gültigen Sätzen, zusätzlich zum vereinbarten Entgelt, verrechnet.

3. Durchführung der Arbeiten

Der Informationsverarbeiter verarbeitet das Material des Auftraggebers mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes. Im Zuge der Durchführung der Arbeiten nimmt der Informationsverarbeiter insbesondere auf die Bestimmungen der §§ 19, 20 und 21 des Datenschutzgesetzes (Wahrung des Datengeheimnisses, Verschwiegenheitspflichten, Datensicherheitsmaßnahmen) Bedacht.

Bei Verzug des Auftraggebers verlängert sich die Lieferfrist des Informationsverarbeiters um den Zeitraum des Lieferverzuges. Wenn im

Leistungsverzeichnis die Prüfung der vereinbarten Leistungen (Datenerfassung, Kontrolle, Abstimmung etc.) nicht vorgesehen ist, so gilt mit der Übernahme des ungeprüften Werkes durch den Auftraggeber die vereinbarte Dienstleistung als vollständig und auftragsgemäß erbracht.

Ändert der Auftraggeber nachträglich die Eingabedaten, den Arbeitsverlauf bzw. verlangt er zusätzliche, im Auftrag nicht enthaltene Arbeiten, so werden die jeweils gültigen Stundensätze des Informationsverarbeiters für allfällig notwendige Mehrleistungen berechnet.

Sollte sich bei der Erbringung einer Dienstleistung herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist der Informationsverarbeiter verpflichtet, dies dem Auftraggeber sofort anzuzeigen. Beide Vertragspartner sind in diesem Fall berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Die bis dahin für die Tätigkeit des Informationsverarbeiters aufgelaufenen Kosten sind vom Auftraggeber zu ersetzen. Dem Informationsverarbeiter überlassenes Material sowie alle Ergebnisse aus der Durchführung der Arbeiten werden grundsätzlich dem Auftraggeber gemäß § 19 (5) DSGVO zurückgegeben, es sei denn, dass ein schriftlicher Auftrag seitens des Auftraggebers vorliegt, Material bzw. Ergebnisse an Dritte weiterzugeben.

4. Transport

Der körperliche Hin- und Rücktransport des Materials des Auftraggebers und etwaiger Arbeitsergebnisse erfolgt, sofern der Transport vom Informationsverarbeiter zu besorgen ist, auf Gefahr und Rechnung des Auftraggebers. Allfällige Änderungen der technischen Übertragungsbedingungen sowie Tarifänderungen der Post gelten folglich als von vornherein vom Auftraggeber akzeptiert.

5. Aufbewahrungspflicht

Der Informationsverarbeiter ist verpflichtet, Datenträger, Originalbelege, Auswertungen und sonstige Unterlagen bis zur nächsten Verarbeitung, längstens aber vier Wochen, aufzubewahren. Bei Beendigung des Vertrages längstens 60 Tage. Der Auftraggeber kann schriftlich die Rücksendung bei Erstattung der Kosten, einschließlich der Kosten für die Datenträger, verlangen. Eine längere Aufbewahrung bedarf der schriftlichen Vereinbarung. Die Beachtung zusätzlicher Aufbewahrungspflichten obliegt dem Auftraggeber.

Nach Ablauf der vereinbarten Aufbewahrungsfristen ist der Informationsverarbeiter verpflichtet, die überlassenen Daten zu löschen.

6. Auskunftspflicht gemäß §§ 11 und 25 DSGVO

Der Informationsverarbeiter verpflichtet sich, Vorsorge zu treffen, dass der Auftraggeber seiner Auskunftspflicht laut §§ 11 und 25 DSGVO nachkommen kann. Die dazu notwendigen Aufträge des Auftraggebers sind schriftlich an den Informationsverarbeiter weiterzugeben. Sofern für solche Auskunftsarbeiten kein Preis vereinbart wurde, ist nach tatsächlichem Aufwand an den Auftraggeber zu verrechnen.

7. Gewährleistung

Der Informationsverarbeiter leistet im Rahmen der nachstehenden Regelung Gewähr für eine fach- und termingerechte Erfüllung der im Leistungsverzeichnis vereinbarten Leistungen nach bestem Willen und Vermögen.

Beanstandungen sind vom Auftraggeber innerhalb der folgenden Fristen nach Übergabe der Auswertungen oder sonstigen Leistungen schriftlich mitzuteilen,

- a) bei Dialogarbeiten unverzüglich
- b) bei täglichen Arbeiten und solchen, die innerhalb einer Woche und an verschiedenen Arbeitstagen durchgeführt werden, vor der nächsten Verarbeitung
- c) bei Arbeiten, die wöchentlich oder dekadisch durchgeführt werden, innerhalb von drei Arbeitstagen.

Der Informationsverarbeiter ist zur Nachbesserung verpflichtet, soweit die Mängel fristgerecht geltend gemacht worden sind und er diese nachweislich zu vertreten hat. Die Nachbesserung erfolgt kostenlos im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten. Die Pflicht zur Nachbesserung entfällt, wenn der Auftraggeber in Leistungen des Informationsverarbeiters eingegriffen hat. Im Falle einer Beanstandung von Mängeln muss der Auftraggeber dem Informationsverarbeiter Gelegenheit geben, die Ursachen der gemeldeten Beanstandungen zu untersuchen. Ergibt die Untersuchung, dass der Fehler nicht vom Informationsverarbeiter zu vertreten ist, sind die Kosten der Untersuchung vom Auftraggeber zu tragen.

Bei fehlerhafter Dateneingabe hat der Informationsverarbeiter jedoch das Recht, eine Richtigstellung erst anlässlich der nächsten Verarbeitung vorzunehmen, wenn eine Neudurchführung der Arbeit mit einem unzumutbaren Aufwand verbunden wäre und sich eine Richtigstellung bei der nächsten Verarbeitung ohne weiteres durchführen lässt.

Für Fehler, die bei der Datenübertragung durch die Post entstehen und die vom Informationsverarbeiter im laufenden Betrieb nicht erkannt worden sind, übernimmt der Informationsverarbeiter keine Gewährleistung. Dasselbe gilt für die Konsequenzen solcher Übertragungsfehler in der weiteren Verarbeitung.

Soweit Mängel, die der Informationsverarbeiter zu vertreten hat, vom Informationsverarbeiter nicht nachgebessert werden können, hat der Auftraggeber das Recht zur Entgeltminderung oder Wandlung des Vertrages. Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des Auftragnehmers zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.

8. Haftung

Der Auftragnehmer haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftragnehmer ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

9. Vertragsdauer

Verträge, die auf unbestimmte Zeit abgeschlossen sind, können schriftlich von jedem Vertragspartner jeweils unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Quartal aufgekündigt werden. Kommt der Auftraggeber seinen Zahlungsverpflichtungen trotz eingeschriebener Aufforderung und Setzung einer angemessenen Nachfrist nicht nach, ist der Informationsverarbeiter berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

Sollte der Auftraggeber ohne Einhaltung der Kündigungsfrist den Vertrag auflösen oder sollte der Informationsverarbeiter den Vertrag wegen Verzug des Auftraggebers (z.B. Datenlieferung) oder aus wichtigen Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, auflösen, zahlt der Auftraggeber zusätzlich zu den übrigen Verpflichtungen eine Ablösesumme von 75% der restlichen bis zum nächstordentlichen Vertragsablauf noch fällig werdenden Verarbeitungen. Dabei gelten als Verrechnungsbasis die in Kraft stehenden Preisansätze sowie gemäß Erfahrung oder Offerte bekannten Häufigkeiten.

Kann der Informationsverarbeiter die von ihm übernommenen Arbeiten nicht zu den vereinbarten Terminen bzw. im vereinbarten Leistungsumfang trotz Setzung einer angemessenen Nachfrist durchführen, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Vertrag fristlos zurückzutreten.

10. Entgelt

Das Entgelt beruht auf den im Vertrag oder der Auftragsbestätigung vereinbarten Preisen. Der Informationsverarbeiter ist berechtigt, in folgenden Fällen das Entgelt zu ändern:

- a) Bei Änderung des durch das Statistische Zentralamt in Wien veröffentlichten Lebenshaltungskostenindex, wobei als Wertmesser jene Indexzahl gilt, die in dem Monat des Vertragsabschlusses veröffentlicht wird. Indexänderungen kommen erst dann zum Tragen, wenn sie mindestens 5% betragen.
- b) Sonstige Preisänderungen sind so fristgerecht bekannt zu geben, dass der Auftraggeber die Möglichkeit hat, im Rahmen der vertraglichen Kündigungsfrist vom Vertrag zurückzutreten.

11. Rechnungslegung

Bei Einzelaufträgen erfolgt die Rechnungslegung (Material und Arbeit) nach Fertigstellung. Bei Daueraufträgen erfolgt die Rechnungslegung jeweils monatlich im nachhinein. Die in Rechnung gestellten Beträge sind zehn Tage nach Eingang der Rechnung fällig und ohne Abzug zu zahlen. Wird die Leistung oder das Entgelt des Informationsverarbeiters mit einer Steuer oder Gebühr belastet, die erst nach Auftragsbestätigung durch Gesetz oder Verordnung eingeführt wird, kann der Informationsverarbeiter dies dem Auftraggeber in Rechnung stellen.

12. Datengeheimnis

Der Informationsverarbeiter verpflichtet sich, von seinen Mitarbeitern in Ergänzung zu den Bestimmungen des § 15 DSG vertraglich die ausdrückliche Zusicherung einzuholen, über alle Tatsachen, die ihnen im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, gleichviel, ob es sich dabei um den Auftraggeber selbst oder seine Geschäftsverbindungen handelt, es sei denn, dass der Auftraggeber den Informationsverarbeiter schriftlich von dieser Schweigepflicht entbindet oder zwingende Vorschriften entgegenstehen. Sind bei der Erfüllung eines Auftrages besondere gesetzliche oder vertragliche Verschwiegenheitspflichten, die der Auftraggeber zu beachten hat, vom Informationsverarbeiter einzuhalten, so ist dies bei Auftragserteilung schriftlich an den Informationsverarbeiter mitzuteilen.

13. Meldungspflichten

Die Meldungspflichten des Auftraggebers gegenüber dem Datenverarbeitungsregister leiten sich aus den Bestimmungen des §§ 22 und 23 DSG ab.

14. Richtigstellung und Löschung von Daten

Hinsichtlich der Verpflichtung zur Richtigstellung und Löschung von Daten sind die Regelungen der §§ 12, 26 und 27 DSG zur Anwendung zu bringen, es sei denn, es ist anderes ausdrücklich schriftlich vereinbart.

15. Gerichtsstand

Zur Entscheidung sämtlicher Streitigkeiten aus diesem Vertrag, einschließlich eines Rechtsstreites über sein Bestehen oder Nichtbestehen, gilt ohne Rücksicht auf den Streitwert ausschließlich das nach dem Sitz des Informationsverarbeiters zuständige Gericht als vereinbart. Dem Informationsverarbeiter ist es freigestellt, den Auftraggeber auch bei einem anderen Gericht zu belangen. Es gilt österreichisches Recht.

16. Schlussbestimmungen

Der bestätigte Vertrag und die Allgemeinen Bedingungen enthalten sämtliche Vereinbarungen, Nebenabreden, spätere Vertragsergänzungen und Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch den Informationsverarbeiter.