

## **Allgemeine Servicevertragsbedingungen der CANCOM Austria AG**

### **1. Allgemeines**

1.1 Diese Allgemeinen Servicevertragsbedingungen (im Folgenden „AGB-Service“) stellen in der jeweils geltenden Fassung zusammen mit dem jeweiligen Serviceschein (sofern vorhanden, ist dieser allen anderen Vertragsbestandteilen vorgereicht) und/oder den sonstigen Anlagen und Bedingungen des zugrunde liegenden Angebotes der CANCOM Austria AG die alleinige vertragliche Grundlage (im Folgenden „Service-Vertrag“ oder „Vertrag“) der CANCOM Austria AG, 1120 Wien, Wienerbergstraße 53 (FN 178368g) (im Folgenden „CANCOM“ genannt), dar und regeln die Erbringung von Serviceleistungen (nachfolgend „Service“ genannt) für den Kunden. Im Falle einer Miet- und Serviceleistungen durch die CANCOM Rental Services GmbH ergeben sich die jeweiligen Serviceleistungen ferner aus den Bestimmungen des Rahmenmietvertrages sowie aus den diesen ergänzenden Miet- und Servicescheinen, die im Zweifel vorrangig gelten. Service kann in Form von Dienstleistung oder Werkleistung erbracht werden. Soweit im Service-Vertrag nicht anders vereinbart, werden Services als Dienstleistungen erbracht.

1.2 Diese AGB-Service gelten für alle Leistungen, die CANCOM gegenüber dem Kunden erbringt, auch wenn später bei einem Vertragsabschluss im Einzelfall nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wird.

1.3 Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen dieser AGB-Service, des Service-Vertrags sowie sämtliche damit im Zusammenhang stehende Erklärungen bedürfen der Schriftform, somit auch der Originalunterschrift oder der qualifizierten elektronischen Signatur und sind nur dann wirksam, wenn sie von einem seitens CANCOM bevollmächtigten Vertreter schriftlich anerkannt wurden. Dies gilt auch für das Abgehen vom Schriftformerfordernis. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

1.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese beispielsweise Angebotsaufforderungen, Bestellungen oder Annahmeerklärungen beigefügt sind und diesen nicht widersprochen wird, nicht Service-Vertragsinhalt, es sei denn, sie sind von CANCOM ausdrücklich schriftlich anerkannt worden. Vertragserfüllungshandlungen seitens CANCOM gelten in keinem Fall als Zustimmung zu Vertragsbedingungen, die von den Bedingungen von CANCOM abweichen.

### **2. Leistungsumfang**

2.1 CANCOM erbringt für den Kunden Services unter Einhaltung der jeweiligen Service Level Agreements (SLA), in welchen unter anderem Art, Qualität, Umfang,

Systemvoraussetzung der Services festgelegt sind. CANCOM ist jederzeit berechtigt, Services an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Sollten sich aus einer solchen Anpassung erhöhte Aufwände für CANCOM ergeben, so ist CANCOM berechtigt diese gesondert in Rechnung zu stellen.

2.2 CANCOM erbringt Services auf Grundlage jener Informationen, die der Kunde CANCOM zur Verfügung gestellt hat. Der Kunde ist für die Auswahl des Services, sowie für die durch den Einsatz des Services angestrebten und damit erzielten Ergebnissen verantwortlich. Insbesondere ist CANCOM nicht für die Bereitstellung von sicherheitsbezogenen Services oder entsprechende Beratung, die über den Umfang der ausgewählten Leistungsbeschreibungen hinausgehen, verantwortlich.

2.3 Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt CANCOM die Dienstleistungen während der bei CANCOM üblichen Geschäftszeiten (NAZ), ausgenommen Feiertage und bei CANCOM generell arbeitsfreien Tage.

2.4 Der Kunde wird an den vertragsgegenständlichen Systemen keine Serviceleistungen selbst erbringen oder Dritte dazu beauftragen.

2.5 Insoweit die Leistung von CANCOM den Austausch oder die Reparatur von Ersatzteilen beinhaltet, so müssen diese Teile nicht fabriksneu sein, sondern es können auch gebrauchte oder wiedererneuerte („refurbished“) Systemkomponenten verwendet werden. In jedem Falle des Austausches, so nicht ausdrücklich Gegenteiliges vereinbart wurde, geht das Eigentum an der ausgetauschten Komponente an CANCOM über. Dies gilt lediglich dann nicht, wenn der Kunde von sich aus die Ersatzteile zur Verfügung stellt.

2.6 Sollten auch SaaS-Leistungen (Software-as-a-Service) vom Leistungsumfang erfasst sein, so sind diese Leistungen in den anderen Vertragsbestandteilen detailliert geregelt bzw. sind allgemeine Regelungen für diese Art von Leistungen in Punkt 6. der Allgemeinen Softwarebedingungen von CANCOM geregelt.

2.7 Sämtliche Leistungen, welche über die im jeweiligen Service Level Agreement (SLA) definierten Leistungen hinausgehen, werden gegen gesonderte Beauftragung erbracht und nach den jeweils gültigen Verrechnungssätzen von CANCOM verrechnet. Im Umfang sind nachfolgende Leistungen nicht enthalten und werden somit jedenfalls dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt:

- Leistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der für die entsprechenden Serviceleistungen vereinbarten Zeiten erbracht werden, sowie jene, die vereinbarte Mengengerüste übersteigen
- Sämtliche Arbeiten am Kabel- und Leitungsnetz
- Verkleinerungen, Erweiterungen von Hardware oder Funktion, Hard- und/oder Software Upgrades sowie Lizenzenerweiterungen am System oder Systemkomponenten
- SW-Updates oder Upgrades, als auch Hardware oder Lizenzen

- Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien (Kopfsprechgarnituren, Akkus, Batterien, Papier, Toner, Lampen, Paneele, Plasmaschirme, Projektionsscheiben, Projektionsfolien, Disketten, etc.) sowie Leistungen in Zusammenhang mit deren Austausch
- Sämtliche Leistungen zur Störungsbehebung und Wiederherstellung von Schäden aus Elementarereignissen (z.B. Blitz- und Wasserschäden, etc.)
- Die Überprüfung von Systemkomponenten durch CANCOM auf sicherheitsrelevante Lücken sowie sämtliche im Zusammenhang mit der Behebung dieser Sicherheitslücken stehende Unterstützungsleistungen
- Leistungen im Zusammenhang mit Störungen, die durch nicht von diesem Vertrag umfasste Systeme oder Systemkomponenten hervorgerufen werden
- Störungsbehebungen bei Nichteinhaltung der Umgebungsbedingungen (Feuchtigkeit, Staub, Schadstoffe, etc.) sowie Betrieb des Systems entgegen den Herstellervorgaben (Systemvoraussetzungen). Ebenso Serviceleistungen die in Folge einer unsachgemäßen Handhabung mit den unter Service stehenden Komponenten anfallen (z.B. Beschädigungen durch den Kunden, Devastierung usw.).
- Behebung von Störungen außerhalb der CANCOM Normalarbeitszeit (NAZ)
- Leistungen für den Nachweis, dass die Störungsursache bei Fehlern bzw. Fehlfunktionen nicht an einem von CANCOM betreutem System liegt (z.B. bei Integrierten Systemen, Systemen mit zusätzlich installierter Software, usw.)
- Leistungen im Zusammenhang mit Störungen, die auf eine unsachgemäße Behandlung, auf Bedienungsfehler, auf technische oder sonstige Eingriffe durch den Kunden oder Dritte in das System selbst oder auf sonstige von CANCOM nicht zu vertretene Umstände zurückzuführen sind
- Sämtliche Leistungen, die im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung anfallen (z.B. der Abbau des Services, technische Formate der Datenübermittlung, etc.) werden dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt (vgl. Punkt 5.8 und 5.9)

### **3. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen**

3.1 Soweit dem Kunden von CANCOM Softwareprodukte überlassen werden oder dem Kunden die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Serviceleistung ermöglicht wird, steht dem Kunden das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form innerhalb des Unternehmens des Kunden in Österreich zu benutzen (Lizenzprogramme). Insoweit diese Bedingungen nichts

Gegenteiliges regeln, gelten jedenfalls die Softwarebedingungen der CANCOM in ihrer jeweils geltenden Form.

3.2 Bei Nutzung von Softwareprodukten in einem Netzwerk ist für jeden gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz erforderlich. Bei Nutzung von Softwareprodukten auf "Stand-Alone-PCs" ist für jeden PC eine Lizenz erforderlich.

3.3 Für dem Kunden von CANCOM überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte sowie die Allgemeinen Softwarebedingungen von CANCOM, in der jeweiligen Fassung. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sich diese Bedingungen jederzeit ändern können und dies nicht im Einflussbereich von CANCOM liegt und akzeptiert Hersteller bedingte Änderungen

3.4 Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem Kunden keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des Kunden nach den §§ 40(d), 40(e) UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.

3.5 Alle dem Kunden von CANCOM überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.

3.6 CANCOM hat das Recht, Nutzungsdaten des Kunden und andere Informationen, die die Berechnung von Entgelten oder Gebühren betreffen, zu überprüfen. Dies schließt auch das Recht ein, die Einhaltung der in einem Vertrag zu diesen AGB-Service enthaltenen Bedingungen durch den Kunden im Zusammenhang mit dem Gebrauch von Softwareprodukten an allen Standorten und für alle Umgebungen, in denen der Kunde Lizenzprogramme installiert oder nutzt, zu prüfen. Zur Unterstützung bei einer derartigen Überprüfung kann CANCOM einen unabhängigen Prüfer heranziehen, vorausgesetzt, dass CANCOM mit diesem Prüfer eine schriftliche Vertraulichkeitsvereinbarung abgeschlossen hat. Der Kunde verpflichtet sich in angemessenem Umfang zur unentgeltlichen Mitwirkung an der Überprüfung.

3.7 Der Kunde ist verpflichtet, schriftliche Aufzeichnungen, Ausgaben von Systemtools und sonstige Systemdaten zu erstellen, aufzubewahren und CANCOM sowie deren Prüfern bereitzustellen, um gegenüber CANCOM prüffähige Nachweise dafür zu erbringen, dass die Installation und die Nutzung der Lizenzprogramme durch den Kunden in Übereinstimmung mit den Bedingungen eines Vertrages zu diesen AGB-Service erfolgen. CANCOM wird den Kunden schriftlich verständigen, falls eine solche Überprüfung ergibt, dass die Bestimmungen der jeweiligen Vertragsbedingungen nicht eingehalten werden. Die Rechte und Verpflichtungen dieser Ziffer bleiben in Kraft so lange Lizenzprogramme an den Kunden lizenziert sind und für zwei Jahre danach, soweit Herstellervorgaben nicht einen längeren Zeitraum vorsehen.

3.8 CANCOM wird den Kunden in der Abwehr aller Ansprüche unterstützen, die darauf beruhen, dass vertragsgemäß genutzte Software ein nach der österreichischen Rechtsordnung wirksames gewerbliches Schutzrecht oder Urheberrecht verletzt. Der Kunde wird CANCOM unverzüglich schriftlich benachrichtigen und im Falle eines Rechtsstreites eine Streitverkündung gemäß § 21 ZPO vornehmen, falls derartige Ansprüche gegen ihn erhoben werden.

3.9 Werden Ansprüche aus der Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht, welche CANCOM zu vertreten hat, kann CANCOM auf eigene Kosten die Software ändern, austauschen oder ein Nutzungsrecht erwirken. Ist dies mit angemessenem Aufwand nicht möglich, hat der Kunde auf Verlangen von CANCOM unverzüglich das Original und alle Kopien der Software einschließlich überlassener Unterlagen zurückzugeben. Hiermit sind alle Ansprüche des Kunden bezüglich der Verletzung gewerblicher Schutzrechte und des Urheberrechts, unter Ausschluss jeder weitergehenden Verpflichtung von CANCOM, abschließend geregelt.

#### **4. Systemüberprüfung**

4.1 Sofern das Service für ein System erbracht wird, das zu Vertragsschluss bereits mehr als 12 Monate in Betrieb steht, oder das nicht von CANCOM geliefert oder in Betrieb genommen worden ist, so ist CANCOM berechtigt, dieses zu überprüfen.

4.2 Ergibt diese Überprüfung als Ergebnis, dass die kundenseitigen Voraussetzungen für die angebotenen Services nicht oder nur teilweise gegeben sind, so werden dem Kunden Lösungsvorschläge unterbereitet. CANCOM hat zudem das Recht, innerhalb von vier Wochen nach Durchführung dieser Prüfung ohne die Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten.

4.3 Die entstehenden Kosten und Aufwendungen der Systemüberprüfung und einer allfälligen (auch fehlgeschlagenen) Systeminstandsetzung hat der Kunde nach den jeweils gültigen Listenpreisen und Verrechnungssätzen des Kundendienstes von CANCOM zu tragen. Dies gilt auch für den Fall eines Rücktritts von CANCOM gemäß dieser Bestimmung.

#### **5. Vertragsdauer / Kündigung / vorzeitige Auflösung / Prozess und Rechtsfolgen der Vertragsbeendigung**

5.1 Sämtliche Regelungen hinsichtlich Vertragsdauer, Kündigung bzw. Kündigungsverzicht, vorzeitige Auflösung des Servicevertrages und Entgelt ergeben sich in erster Linie aus dem jeweiligen, den Serviceleistungen zugrunde liegenden Servicescheinen und/oder dem Angebot bzw. im Falle eines Miet- und Servicevertragsverhältnisses mit der CANCOM Rental Services GmbH aus den

jeweiligen Miet- und Servicescheinen. Sofern in den jeweiligen Servicescheinen (Miet- und Servicescheinen) und/oder dem Angebot nichts geregelt ist, kommen die nachfolgenden Bestimmungen jedenfalls zur Anwendung.

5.2 Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung im Serviceschein (Miet- und Serviceschein) und/oder dem Angebot, der allen Vertragsdokumenten vorgereicht ist, kommt der Service-Vertrag mit Unterschrift beider Vertragspartner, spätestens jedoch mit Bereitstellung der Leistung durch CANCOM zustande und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten, frühestens aber zum Ende der im Serviceschein (Miet- und Serviceschein) und/ oder dem Angebot vereinbarten Mindestlaufzeit, schriftlich eingeschrieben gekündigt werden. Der Kunde kann jedoch nur solche Services kündigen, die nicht als Voraussetzung für ein nicht gekündigtes Service gelten.

5.3 Sofern in den Service-Verträgen der Servicebeginn nicht gesondert vereinbart worden ist, hat der Kunde nach allfälliger Systemüberprüfung und gegebenenfalls der notwendigen Instandsetzung sowie der Bezahlung der damit zusammenhängenden Aufwendungen, Anspruch auf die Erbringung der Serviceleistungen entsprechend dem vereinbarten Leistungsumfang.

5.4 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Service-Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenem Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund für CANCOM liegt jedenfalls dann vor, wenn der Kunde mit einer Zahlung mehr als 30 Tage in Verzug ist, sowie wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung sonstige wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt, oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.

5.5 CANCOM ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und CANCOM aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.

5.6 In jedem Falle der gänzlichen oder teilweisen vorzeitigen Vertragsauflösung/Kündigung oder sonstigen sowie nach sonstiger Beendigung des Vertrages ist CANCOM berechtigt, unabhängig von einem allenfalls anhängigen Rechtsstreit, die Erbringung der Serviceleistungen einzustellen.

5.7 Im Falle der Kündigung aus Gründen, die von CANCOM zu vertreten sind, ist der Kunde verpflichtet, die bis zum Wirksamwerden der Kündigung von CANCOM vollständig erbrachten Services zu bezahlen bzw. bei nicht vollständiger Erbringung, soweit diese für den Kunden nutzbar sind.

5.8 So in den anderen Vertragsbestandteilen nichts Näheres geregelt ist, ist CANCOM im Rahmen der Vertragsbeendigung, aus welchem Grund auch immer und je nach Art der Serviceleistung berechtigt, unter anderem folgende (Rückbau-)Maßnahmen zu setzen – es handelt sich hierbei um eine demonstrative Aufzählung:

- Abbau des Services: Abhängig von der Art der Leistungserbringung, dem Standort und den Eigentumsverhältnissen der dahinterliegenden Systeme
- Deaktivierung und Löschung vorhandener Schnittstelle: Insbesondere Schnittstellen des Ticketsystems des Kunden, die im Ticketsystem von CANCOM liegen, müssen durch CANCOM gelöscht werden
- Datenrückgabe bzw. Datenlöschung/Technische Formate der Datenübermittlung: Die Verantwortung für die Datenrückgabe bzw. Datenlöschung liegt beim Kunden. CANCOM entscheidet jedoch im eigenen Ermessen welches technische Format zur Datenübermittlung zugelassen wird.
- Zugangsbeendigung: Festlegung des Zeitpunkts der Beendigung der Zugriffsberechtigung von CANCOM auf Systeme des Kunden via Remote oder lokal am System des Kunden;
- Zutrittsberechtigung: Festlegung des Zeitpunkts der Beendigung der Zutrittsberechtigung von CANCOM in Räumlichkeiten des Kunden;
- Rückgabe der elektronischen Schlüssel: zB. Zutrittskarten zu den Räumlichkeiten oder RSA-Token
- Allgemeines: Rückgabe von Dokumenten, Zertifikaten sowie kundenspezifischer Software, sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit der Deaktivierung des Kunden im System
- Fristen: soweit keine gesetzlichen Bestimmungen entgegenstehen, kann CANCOM im eigenem Ermessen Fristen für einzelne Maßnahmen festlegen

5.9 Sämtliche im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung entstehenden (Rückbildungs-) Kosten werden im Zuge der finalen Abrechnung dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand und nach den jeweils gültigen Verrechnungssätzen von CANCOM gesondert in Rechnung gestellt. Sollte der Kunde mit der Leistung dieser Zahlungen säumig sein, ist CANCOM berechtigt, allfällige Gegenstände, wie insbesondere Festplatten, Speichermedien, Passwortschlüssel bis zur vollständigen Bezahlung zurückzuhalten.

## **6. Serviceentgelt / Fälligkeit / Erhöhung**

6.1 Die vom Kunden zu bezahlenden Entgelte und Konditionen ergeben sich aus dem gegenständlichen Service-Vertrag (Angebot und/oder Serviceschein bzw. Miet- und Serviceschein) samt seinen Anhängen.

6.2 Das Serviceentgelt ist ab dem vereinbarten Servicebeginn, ansonsten ab Vertragsbeginn zur Zahlung fällig.

6.3 Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Entgelte nach der Leistungserbringung und laufende, gleichbleibende Entgelte (wozu auch vorgeschriebene Sockelbeträge zählen) vierteljährlich im Voraus verrechnet, wobei das erste Quartal gegebenenfalls anteilmäßig verrechnet wird. In variablen Mengen zur Verfügung gestellte Leistungen (zB Storage) werden zum 15. des jeweils nächsten Monats abgerechnet und verrechnet.

6.4 Im Falle der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden ist CANCOM berechtigt, das Serviceentgelt für die Dauer des Insolvenzverfahrens monatlich im Voraus ab Eröffnungstichtag zu verrechnen. Das Entgelt vom Tag der Insolvenzeröffnung bis zum Ende des laufenden Monats wird anteilmäßig berechnet. Gleiches gilt bei Verschlechterung der Bonität des Kunden.

6.5 Die von CANCOM gelegten Rechnungen sind zuzüglich der Umsatzsteuer gemäß des darin ausgewiesenen Fälligkeitsdatum ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar.

6.6 Sämtliche Forderungen aus dem Service-Vertrag sind unverzüglich zur Zahlung fällig. Bei Verzug werden 1% Zinsen pro Monat verrechnet. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens bleibt davon unberührt.

6.7 Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.

6.8 Bei auch nur teilweisem Zahlungsverzug ist CANCOM berechtigt, die Serviceleistungen gänzlich oder teilweise bis zum Zahlungseingang einzustellen. Die Zahlungspflichten des Kunden bleiben unverändert aufrecht.

6.9 Ohne ausdrückliche schriftliche Erklärung von CANCOM gilt die Einstellung der Serviceleistungen nicht als Auflösung des Vertragsverhältnisses. CANCOM wird die Serviceleistungen erbringen, sobald die Zahlungspflichten oder sonstige Vertragspflichten vom Kunden vereinbarungsgemäß erfüllt werden.

6.10 Die Höhe sämtlicher laufender Entgelte wird nach dem von der Statistik Austria verlautbarten Verbraucherpreisindex 2020 (VPI 2020) oder des an seine Stelle tretenden Index wertgesichert, weshalb sich die laufenden Entgelte erhöhen oder verringern können. Die laufenden Entgelte erhöhen oder verringern sich somit in dem Ausmaß, wie sich der VPI 2020 ändert. Die Anpassung der Entgelte erfolgt einmal jährlich mit 1. Jänner eines jeden Kalenderjahres. Die Anpassung ergibt sich aus der Veränderung des Jahresdurchschnitts des VPI 2020 des Zeitraums von November des vorletzten Jahres bis einschließlich Oktober des letzten Jahres gegenüber dem Jahresdurchschnitt des VPI 2020 des unmittelbar davor gelegenen Zeitraums von November bis einschließlich Oktober (z.B.: Für eine Indexanpassung am 01.01.2024 ist der Jahresdurchschnitt des

VPI 2020 von November 2022 bis einschließlich Oktober 2023 mit dem Jahresdurchschnitt des VPI 2020 von November 2021 bis einschließlich Oktober 2022 zu vergleichen.). Darüber hinaus behält sich CANCOM vor, im Falle von Steigerungen variabler Kostenanteile, (wie z.B. aber nicht ausschließlich Energie, Rohstoffe, Logistik, Lohnkosten usw.) die Entgelte monatlich an die Marktgegebenheiten anzupassen. Nimmt CANCOM keine Anpassung vor, verzichtet CANCOM nicht auf das Recht, die betreffende Erhöhung in den Folgejahren bei der Anpassung der Entgelte zu berücksichtigen. Sämtliche infolge eines mit CANCOM eingegangenen Kundenvertrages zu entrichtenden Steuern trägt der Kunde.

6.11 Die eingeschränkte oder unmögliche Verwendbarkeit des im Service-Vertrag definierten Systems oder Teilen des Systems wegen Beschädigung, Diebstahl, Verlust, rechtlicher, technischer oder wirtschaftlicher Unbrauchbarkeit, auch bei Zufall oder höherer Gewalt, berechtigt den Kunden nicht zur Auflösung, Kündigung oder Teilkündigung des Service-Vertrages und die Pflicht zur Zahlung des vereinbarten Serviceentgeltes bleibt aufrecht, es sei denn, die eingeschränkte oder unmögliche Verwendbarkeit wurde durch CANCOM verschuldet. In diesem Fall hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht.

6.12 Sofern die vertraglichen Serviceleistungen in Form von Verrechnungs- und/oder Verbrauchseinheiten erbracht werden, wird CANCOM (so nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird) nach eigenem Verfahrensablauf die Messung der verbrauchten oder zu verrechnenden Einheiten erfassen und dem Kunden eine von CANCOM vorgegebene Aufzeichnung über die zu verrechnenden oder verbrauchten Einheiten zukommen lassen. Verbrauchseinheiten sind jedenfalls zur Gänze (im Ausmaß der bestellten Einheiten) im Voraus zu bezahlen. Verrechnungseinheiten werden, so nicht gegenteilig vereinbart, jeweils nach Ablauf eines Kalendermonats abgerechnet und zur Zahlung fällig gestellt. Die Zahlungsfristen regeln sich (so nicht anders vereinbart) nach den Bestimmungen dieses Punktes.

6.13 Sofern CANCOM eine Aufwandschätzung auf Zeit- und Materialbasis oder nach Nutzung abgibt, dient diese Schätzung ausschließlich zu Planungszwecken. CANCOM verrechnet nach den jeweils gültigen Listenpreisen und Verrechnungssätzen des Kundendienstes anhand der tatsächlichen Zeit- und Materialaufwände oder nach der aktuellen oder berechtigten Nutzung durch den Kunden unter Berücksichtigung einer vereinbarten Mindestabnahmemenge. Die einer Schätzung zugrunde liegenden Mengenansätze beruhen auf einer nach bestem Wissen durchgeführten Bewertung des Leistungsumfanges aufgrund der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen.

## **7. Elektronische Rechnungslegung**

7.1 Rechnungen können nach Wahl von CANCOM in elektronischer Form per E-Mail oder in Papier-Form zugestellt werden. Bei elektronischen Rechnungen hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass diese auch abgerufen werden können. Der Kunde verpflichtet sich eine eigene E-Mail-Adresse, welche ausschließlich für den Empfang von elektronischen Rechnungen eingerichtet ist, CANCOM bekanntzugeben. Die CANCOM E-Mail-Adresse ist lediglich eine Versandadresse für den Versand von elektronischen Rechnungen, der Empfang von E-Mails ist nicht möglich.

7.2 Elektronische Rechnungen werden im Dateiformat „portable document format“ (pdf) erstellt und sind nicht signiert. Ein gleichzeitiger Bezug von elektronischen Rechnungen und Rechnungen in Papierform ist nicht möglich. Pro Rechnung wird eine pdf-Datei erstellt. Jede Rechnung wird einzeln per E-Mail verschickt.

7.3 Die elektronische Rechnung gilt als zugegangen, sobald sie unter gewöhnlichen Umständen abgerufen bzw. zur Kenntnis genommen werden können.

7.4 Mahnungen werden in Papierform an die bekanntgegebene Rechnungsadresse zugestellt.

7.5 Sollte eine elektronische Rechnung nicht zugestellt werden können, behält sich CANCOM das Recht vor, die Rechnung an die CANCOM zuletzt bekannt gegebene Postanschrift des Kunden in Papierform zu übermitteln.

7.6 Der Kunde kann die elektronische Zusendung der Rechnungen jederzeit schriftlich und rechtsgültig unterfertigt (per Post oder eingescannt per E-Mail oder Fax) widerrufen. Danach erhält der Kunde Rechnungen zukünftig postalisch an die CANCOM zuletzt bekannt gegebene Postanschrift zugestellt. CANCOM behält sich das Recht vor, aus wichtigem Grund die Zustellung der Rechnungen selbständig an die CANCOM zuletzt bekannt gegebene Postanschrift umzustellen.

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

8.1 Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen ist von der fristgemäßen Erfüllung der vereinbarten Mitwirkungspflichten des Kunden abhängig. Der Kunde ist daher verpflichtet, alle Maßnahmen zu unterstützen und (Vor-) Leistungen zu erbringen, die für die Erbringung der Leistungen durch CANCOM erforderlich sind, auch wenn diese nicht ausdrücklich im Leistungsumfang festgehalten sind. Die Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich in erster Linie aus den jeweiligen SLAs und gehen diese Regelungen bei Widersprüchen diesem Dokument voraus. Insoweit dort keine Regelungen enthalten sind, kommen jedenfalls die nachstehenden Mitwirkungspflichten zur Anwendung:

8.2 Der Kunde ist in seinen Räumlichkeiten für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich.

Ebenso hat der Kunde für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der Kunde ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich.

8.3 Der Kunde stellt zu den von CANCOM genannten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche von CANCOM zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Bewilligungen, Dokumentation (Pläne sowie sonstige Unterlagen) und Daten in der von CANCOM geforderten Form sowie die erforderliche bzw. adäquate Infrastruktur kostenfrei zur Verfügung und unterstützt CANCOM auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Leistungen. Im Falle von Wartungsleistungen, die durch den Kunden umgesetzt werden, die Leistungen von CANCOM jedoch berühren (zB. bei Wartungseinsätzen an Systemen, die einem Monitoring unterliegen, etc.) wird der Kunde den Beginn dieser Arbeiten rechtzeitig (mindestens jedoch 5 Werktage im Vorhinein) sowie den tatsächlichen Beginn anzeigen sowie das Ende dieser Arbeiten unverzüglich kommunizieren.

8.4 Der Kunde gewährt CANCOM den für die Erbringung der Services erforderlichen Zutritt zum System sowie einen Zugang für Remotezugriffe inklusive aller allfällig dafür notwendigen Softwarenutzungsberechtigungen und Zugriffsberechtigungen. Außerdem die Einräumung der Zutritts-/Zugangsmöglichkeiten (Systemstandort, Zutrittskarten, Entfernen von Einrichtungsgegenständen, Materialien oder ähnlichem usw.) und Zugriffsmöglichkeiten (Fernzugriffe, Datentransfereinrichtungen, Rufnummer, Usernamen, Passwörter, Rechte, Leitungen, usw.) sowie umgehende Meldung von diesbezüglichen Änderungen. Insoweit ein derartiger Zugang durch CANCOM für die Leistungserbringung erforderlich ist, darf eine Änderung nur in Abstimmung mit CANCOM erfolgen.

8.5 Der Kunde wird CANCOM sämtliche bestehenden Kommunikationsmittel kostenlos zur Verfügung stellen, falls dies zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen durch CANCOM erforderlich sein sollte.

8.6 Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, entsprechende Maßnahmen zur Datensicherung zu ergreifen. Insbesondere ist der Kunde angehalten, regelmäßige Datensicherungen durchzuführen, speziell vor der Erbringung von Serviceleistungen durch CANCOM. CANCOM haftet nicht für Datenverlust.

8.7 Der Kunde ist verpflichtet, die zur Nutzung der Leistungen von CANCOM erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.

8.8 Sofortige Meldung aller Störungen durch den Kunden an CANCOM (Servicestelle siehe Produktaufstellung) mit einer möglichst genauen Störungsbeschreibung sowie zur Verfügung Stellung aller für die Leistungserbringung notwendigen Informationen.

8.9 Treten Störungen auf, deren Behebung einer erhöhten Dringlichkeit bedarf (z.B. Hackerangriff), so hat der Kunde diese Störungen umgehend telefonisch bei CANCOM einzumelden. Eine Meldung in ausschließlich schriftlicher Form ist in diesem Fall nicht ausreichend.

8.10 Einführung der CANCOM Mitarbeiter in die für die Leistungserbringung relevanten Richtlinien und Vorschriften (Security, Zutritt, Datenschutz, usw.) des Kunden (seinem Unternehmensbereich) sowie umgehende Meldung von diesbezüglichen Änderungen.

8.11 Erbringung des Nachweises der Störungsursache bei Fehlern bzw. Fehlfunktion an einem von CANCOM betreuten Systems, wenn Systeme durch Fremdnutzung, Zusatzeinrichtungen oder zusätzlich installierte Software in die Systemumgebung des Kunden integriert und erweitert wurden.

8.12 Erteilung der Berechtigung an CANCOM zur Durchführung von Messungen an den Systemen oder in den Netzwerken des Kunden im notwendigen Umfang.

8.13 Kostenfreie zur Verfügung Stellung notwendiger Softwarelizenzen von Kunden-Applikationen, Kommunikations- oder Prüfmittel und Hardware im von CANCOM zur Leistungserbringung in sachlicher, räumlicher und zeitlicher Hinsicht benötigten Umfang.

8.14 Bekanntgabe der Ansprechpartner bzw. Schlüsselpersonen (je Standort bzw. Aufgabengebiet) des Kunden zur Einhaltung der Genehmigungsverfahren, Freigaben und Abwicklung der Leistungserbringungen sowie umgehende Meldung von diesbezüglichen Änderungen. Der Kunde hat ferner sicherzustellen, dass die erforderlichen Ansprechpartner für CANCOM erreichbar sind, anderenfalls CANCOM bis zu deren Erreichbarkeit Leistungen anhalten darf. Hierfür verpflichtet sich der Kunde, adäquate Ansprechpartner bekannt zu geben und diese mit entsprechender Entscheidungsbefugnis auszustatten. Intern hat der Kunde weiters sicherzustellen, dass kurze bzw. rasche Entscheidungswege definiert sind und die genannten Ansprechpartner bei Bedarf auch zu Terminen vor Ort präsent sind. Wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht rechtzeitig bzw. vollständig nachkommt, kann CANCOM im eigenen Ermessen Entscheidungen treffen, wie sie unter anderem in Punkt 8.23 und 8.24 beispielhaft näher ausgeführt sind.

8.15 Der Kunde verpflichtet sich zu operativen Leistungsbeistellungen, wie zB Einbeziehung von personellen IT-Ressourcen des Kunden.

8.16 Der Kunde wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass CANCOM in der Erbringung ihrer Leistungen nicht behindert wird. Der Kunde stellt sicher, dass CANCOM oder die durch CANCOM beauftragten Dritten für die

Erbringung der Leistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim Kunden erhalten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter ihrer verbundenen Unternehmen oder von ihr beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.

8.17 Der Kunde wird CANCOM bei den im Rahmen der Vertragsbeendigung anfallenden Prozesse (vgl. Punkt 5.8) entsprechend unterstützen. Dies umfasst insbesondere die Gewährung des Zutritts zu den Räumlichkeiten des Kunden für den Abbau der Services (zB Anlagen) bzw. die verbindliche Kommunikation mit den genannten Ansprechpartnern bzw. Schlüsselpersonen.

8.18 Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, verschieben sich die Zeitpläne für die von CANCOM zu erbringenden Leistungen in angemessenem Umfang. Der Kunde wird die CANCOM hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und Kosten zu den bei CANCOM jeweils geltenden Verrechnungssätzen gesondert vergüten.

8.19 Sollten vom Kunden durchzuführende Vorbereitungen oder zu schaffende Voraussetzungen oder einzuholende erforderliche Genehmigungen nicht angeführt sein, so trifft die Verantwortung der Herstellung unabhängig davon den Kunden; ausgenommen CANCOM hat sich schriftlich zur Erbringung von (einzelnen) Vorbereitungshandlungen verpflichtet. Eine diesbezügliche Warnpflicht wird einvernehmlich ausgeschlossen. Sind diese für die Installation, Inbetriebnahme oder den Betrieb ungeeignet oder nicht ausreichend oder werden diese aufgrund einer Handlung oder einer Unterlassung des Kunden für die Zwecke der Installation, der Inbetriebnahme oder des Betriebs unbrauchbar, so hat der Kunde CANCOM alle daraus entstandenen Kosten vollständig zu ersetzen.

8.20 Der Kunde sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von CANCOM eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; Der Kunde haftet CANCOM für jeden Schaden.

8.21 Die Beistellungen und Mitwirkungen des Kunden erfolgen unentgeltlich.

8.22 Der Kunde hat CANCOM umfassend über alle Umstände und/oder Änderungen zu informieren, welche den Leistungsgegenstand und/oder für dessen Umsetzung bzw. dessen Begleitmaßnahmen betreffen – das umfasst auch Informationen aus angrenzenden bzw. zusammenhängenden Projekten. Die Übermittlung ist rechtzeitig und nachweislich schriftlich durchzuführen. Entstehen CANCOM aus der Verletzung der Informationspflicht Aufwände oder sonstige Nachteile, so sind diese durch den Kunden zu tragen.

8.23 Alle nicht im Vertrag oder in den Anlagen als Leistungen von CANCOM definierten Arbeiten, die zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistungen erforderlich sind, hat der Kunde auf seine Kosten unverzüglich durchführen zu lassen.

8.24 Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflicht nicht oder nicht vollständig (bzw. rechtzeitig), so verschieben sich die vereinbarten Termine in angemessener Weise. Weiters kann seine Mitwirkungspflicht – abhängig nach Art der Leistung - auch durch CANCOM nach eigenem Ermessen und gegen zusätzliches Entgelt (zB Aufwandsersatz) durchgeführt werden. Hierfür hat der Kunde CANCOM die entsprechenden Rechte einzuräumen. So es in einem solchen Fall zu keiner Einigung zwischen den Vertragsparteien kommt und der Kunde seine Mitwirkungspflicht nicht erfüllt, ist CANCOM zur Aussetzung der eigenen Leistungspflicht berechtigt.

8.25 Bei Gefahr im Verzug ist CANCOM berechtigt, für den jeweiligen Anlassfall die Mitwirkungspflichten des Kunden zu übernehmen, so der Kunde diese nicht rechtzeitig bzw. vereinbarungsgemäß erfüllt. CANCOM erbringt diese Leistungen auf Kosten des Kunden und schließt jegliche Haftung aus.

## **9. Prozess- und Systemänderungen**

9.1 Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Kunden, die Änderungen in den von CANCOM für den Kunden zu erbringenden Leistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit CANCOM hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.

9.2 Geplante Erweiterungen, Upgrades und sonstige Änderungen des vertragsgegenständlichen Systems sind vorab und möglichst frühzeitig mit CANCOM auf ihre Umsetzbarkeit abzustimmen. Wenn CANCOM diesen Änderungen zustimmt, wird gleichzeitig das Serviceentgelt dem geänderten Umfang angepasst.

## **10. Termine, Verzug**

10.1 Verbindliche Termine sind ausdrücklich schriftlich als solche zu vereinbaren.

10.2 Hat CANCOM einen Verzug zu vertreten, so steht dem Kunden nach dem Verstreichen einer angemessenen, mindestens vierwöchigen, vom Kunden zu setzenden Nachfrist das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten. Dem Kunden stehen aus Anlass des Rücktritts keine Schadenersatzansprüche zu.

10.3 Hat der Kunde einen Verzug zu vertreten, so steht CANCOM nach dem Verstreichen einer angemessenen, mindestens vierwöchigen Nachfrist das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat CANCOM die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten sowie für den Kunden bestellte Leistungen ihrer Lieferanten

sowie den entgangenen Gewinn zu ersetzen. Zeitpunkt der Erfüllung ist der Tag der Anzeige der Lieferbereitschaft.

10.4 In allen anderen Fällen oder wenn eine Partei ihr Recht zum Rücktritt nicht geltend macht, verschieben sich die vereinbarten Termine in angemessener Weise.

## **11. Gewährleistung**

11.1 Dem Kunden ist bekannt, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler in Services und Produkten der Informationstechnologie unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. CANCOM gewährleistet daher keine Fehlerfreiheit und ist diese auch nicht geschuldet.

11.2 CANCOM leistet 6 Monate Gewähr ab Übernahme bzw. ab Nutzung der von CANCOM gelieferten Systeme und Systemkomponenten gemäß Punkt 11.7. Die Gewährleistung ist jedoch ausgeschlossen, wenn die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des Kunden, seiner Erfüllungsgehilfen oder ihm zurechenbarer Dritter beruht. Stellt sich im Zuge der Mängelbehebung heraus, dass entweder kein Mangel einer Leistung von CANCOM vorliegt oder dieser vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde CANCOM den entstandenen Aufwand zu ersetzen.

11.3 Netzausfälle, Servicearbeiten, Störungen oder sonstige von CANCOM nicht zu vertretende Ereignisse können zu Unterbrechungen von Services führen und berechtigen den Kunden nicht zur Minderung des Entgelts.

11.4 Voraussetzung für die Gewährleistungsansprüche ist, dass der Kunde seiner Verpflichtungen gemäß § 377 UGB nachkommt. Der Kunde hat aufgetretene Mängel unverzüglich schriftlich anzuzeigen und die von CANCOM vorgeschriebenen Lager-, Montage- und Betriebsbedingungen einzuhalten. Nur diesfalls gilt die Rügepflicht nach § 377 UGB als gewahrt. Diesbezügliche entgegenstehende Regelungen des Kunden finden in keinem Fall Anwendung (vgl. dazu Punkt 1.4.). Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der Kunde. Der Kunde wird CANCOM bei der Beseitigung aufgetretener Mängel in jeder Hinsicht unterstützen, indem er insbesondere alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellt. CANCOM wird mit der Mängelbeseitigung umgehend beginnen und innerhalb vereinbarter, sollte keine Vereinbarung vorliegen, binnen angemessener Frist die Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei erbringen, indem CANCOM nach eigener Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt. Der Kunde wird Störungs- oder Schadensbehebungen nicht selbst durchführen oder Dritte dazu beauftragen.

11.5 Ist CANCOM trotz nachhaltiger Bemühungen und zumindest dreifacher qualifizierter, schriftlicher Abmahnung innerhalb einer angemessenen Frist nicht in der Lage, einen Mangel zu beseitigen, hat jeder Vertragspartner das Recht, den Servicevertrag mit sofortiger Wirkung ex nunc aufzulösen.

11.6 Im Falle von Lieferungen von Hard- und Software gelten vorrangig die Gewährleistungsbedingungen des jeweiligen Herstellers, sowie nachrangig sinngemäß die gegenständlichen Regelungen. Sofern die von CANCOM oder dem Hersteller vorgeschriebenen Lager-, Montage- und Betriebsbedingungen eingehalten werden, leistet CANCOM (subsidiär) 6 Monate Gewähr, wobei es dem Kunden obliegt, das Vorliegen eines Mangels zum Zeitpunkt der Lieferung der Leistung zu beweisen. Werden im Rahmen dieser Gewährleistung Systemkomponenten ersetzt, so wird die ursprüngliche Gewährleistung des Gesamtsystems nicht verlängert.

11.7 Mit der Erstellung des Übernahmeprotokolls spätestens jedoch mit Nutzung der Leistungen von CANCOM durch den Kunden gilt diese als abgenommen. Mängel, die die Nutzung der Leistung von CANCOM nicht wesentlich beeinträchtigen, hindern die Abnahme nicht, und ebenso ist der Kunde nicht zur Zurückhaltung von Zahlungen, auch nicht teilweise, berechtigt.

11.8 Im Falle einer Softwarepflege ist der Gewährleistung genüge getan, wenn seitens CANCOM ein Workaround erfolgt. Die Beseitigung von Fehlern (das sind funktionsstörende Abweichungen von den gültigen Spezifikationen) erfolgt nach Wahl von CANCOM durch Implementierung eines Workarounds, Lieferung einer neuen Software oder durch entsprechende Änderung des Programms. Änderungen des Programms durch das Einspielen von Patches (z.B. Bug Fixes o.ä.) sind erst dann zu leisten, wenn diese Patches durch den Hersteller freigegeben werden. In diesem Falle hat CANCOM jedenfalls bis zu diesem Zeitpunkt die Möglichkeit mit der Fehlerbehebung zu warten. Die Überprüfung solcher Patches erfolgt ausschließlich durch den Hersteller und nicht durch CANCOM selbst.

## **12. Garantie**

12.1 Die Übernahme einer Garantie durch CANCOM für bestimmte Eigenschaften (Beschaffenheit) bedarf zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch CANCOM. Ansonsten reicht CANCOM eine allfällige bestehende Garantie des Herstellers an den Kunden weiter, wobei ausdrücklich darauf hingewiesen wird, dass es sich dabei um die Garantieerklärung eines Dritten handelt und Ansprüche aus einer solchen Garantie nur gegen den Erklärenden geltend gemacht werden können.

### **13. Haftung**

13.1 CANCOM haftet nicht für leichte Fahrlässigkeit, sowie für Betriebsunterbrechung, entgangenen Gewinn, nicht eingetretene Ersparnisse, Zinsverluste, Folge- und Vermögensschäden. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht bei Personenschäden bzw. Ansprüchen aus der Produkthaftung. Die Beweislastumkehr für grobe Fahrlässigkeit wird ausgeschlossen.

13.2 Ist die Datensicherung nicht ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung von CANCOM auf den tatsächlichen Aufwand für die Wiederherstellung der Daten, maximal aber mit EUR 15.000,-- je Schadensfall, begrenzt.

13.3 Insgesamt ist die Haftung von CANCOM für sämtliche aus dem Vertrag resultierende Schäden und Aufwendungen mit dem einfachen vertraglichen Entgelt oder EUR 250.000,-- beschränkt, je nachdem welche Summe geringer ist. Das vertragliche Entgelt errechnet sich aus der Nettosumme der bis zur ersten Möglichkeit der ordentlichen Kündigung gemäß dem Vertrag anfallenden Vergütungen.

13.4 Die Haftungsbeschränkungen und –ausschlüsse gelten auch zu Gunsten der Organe und Hilfspersonen von CANCOM, insbesondere der Subauftragnehmer, Lieferanten, Vertreter, Berater und Mitarbeiter.

13.5 Bei Nichteinhaltung allfälliger Benutzungsbedingungen laut Bedienungsanleitung, Dokumentation oder behördlicher Zulassungsbedingungen ist jegliche Haftung, insbesondere jeder Schadenersatz, ausgeschlossen. Der Nachweis der Einhaltung der allfälligen Benutzungsbedingungen obliegt dem Kunden.

13.6 Schadenersatzforderungen verjähren zwölf Monate nach dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von Schaden und Schädiger Kenntnis hatte.

13.7 Der Kunde ist verpflichtet, CANCOM alle mit der Verfolgung ihrer Ansprüche zusammenhängenden Aufwendungen (jedenfalls Mahn-, Inkassospesen, Anwaltskosten, Gebühren) bei sämtlichen Vertragsverletzungen, wie insbesondere Zahlungsverzug, zu ersetzen.

### **14. Höhere Gewalt**

14.1 Als höhere Gewalt im Sinne dieser Servicevertragsbedingungen gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse oder solche, die, selbst wenn sie vorhersehbar waren, außerhalb des Einflussvermögens der Vertragsparteien liegen und deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung durch zumutbare Bemühungen der Vertragsparteien nicht verhindert werden können, auch wenn sie bei Zulieferanten eintreten. Hierzu zählen u.a. Krieg, Aufstand, Streik, Revolution, Militär- oder Zivilputsch, Seuchen bzw. flächendeckend auftretende Viruserkrankungen (zB in Form von Epidemien oder Pandemien) und die damit verbundenen, von staatlichen Behörden verordneten (Schutz-

)Maßnahmen, Feuer, Überschwemmung, Sturm, Erdbeben, Blitzschlag, Stromausfall, Arbeitskampf.

14.2 Tritt ein Fall höherer Gewalt ein, hat die betroffene Vertragspartei die andere unverzüglich schriftlich davon in Kenntnis zu setzen. Die betroffene Vertragspartei hat die dadurch bedingte Verzögerung oder Unmöglichkeit der Leistungserfüllung nicht zu vertreten. Die vereinbarte Liefer- und Leistungsfrist verlängert sich jedenfalls um die Dauer der Auswirkung der höheren Gewalt.

## **15. Auditrechte**

15.1 CANCOM und der Hersteller haben das Recht einmal jährlich und/ oder bei Vorliegen eines wichtigen Grundes die Einhaltung der vertraglichen Regelungen und die vertragliche Leistung zu kontrollieren. Die Auditierung wird jeweils nach den geltenden technischen Standards von CANCOM bzw. des Herstellers durchgeführt. Der Kunde verpflichtet sich, CANCOM jene Informationen zur Verfügung zu stellen, die zur Kontrolle der Einhaltung der in dieser Vereinbarung genannten Verpflichtungen notwendig sind. Dieses Kontrollrecht schließt auch die Möglichkeit für CANCOM und den Hersteller ein, sich jederzeit in den Geschäftsräumen des Kunden während der normalen Arbeitszeiten und ohne Störung der Betriebsabläufe selbst zu überzeugen. Diese Prüfung muss mindestens einen Monat im Voraus schriftlich angekündigt werden und darf drei Arbeitstage nicht überschreiten.

15.2 Werden im Zuge einer Kontrolle bzw. Auditierung Mängel festgestellt, so sind diese vom Kunden auf seine Kosten unverzüglich, längstens innerhalb der zwischen dem Kunden und CANCOM bzw. dem Hersteller festgesetzten Frist zu beheben. Die Kosten der Durchführung einer Auditierung werden grundsätzlich von CANCOM bzw. dem Hersteller getragen. Nicht umfasst von dieser Kostentragung sind Personalkosten. Diese werden von jeder Vertragspartei selbst getragen. Sollten jedoch im Zuge der Auditierung Mängel festgestellt werden, hat der Kunde die Kosten der Mangelbehebung sowie die Kosten, der durch die Mangelfeststellung und -behebung bedingten Folgeauditierungen zu tragen.

## **16. Geheimhaltung und Datenschutz**

16.1 Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche technischen und geschäftlichen Unterlagen (z.B. Datenträger, Zeichnungen, Dokumente, Messergebnisse, Muster) sowie jede Art von technischen Mitteilungen, Kenntnissen, Erfahrungen im Zusammenhang mit diesem Servicevertrag sowie den Servicescheinen Dritten gegenüber streng vertraulich zu behandeln.

16.2 CANCOM verpflichtet sich zur Einhaltung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmung der DS-GVO sowie des DSGVO. Soweit der Kunde Daten an CANCOM weitergibt, hat er in ausschließlicher eigener Verantwortung dafür Sorge zu tragen, dass sämtliche erforderlichen Zustimmungen Dritter zur Datenweitergabe an CANCOM vorliegen bzw. sämtliche Datenverarbeitungsanwendungen mit dem Datenschutzrecht konform sind. Hinsichtlich sämtlicher diesbezüglicher Ansprüche hält der Kunde CANCOM schad- und klaglos.

16.3 Kommt es im Rahmen der Leistungserbringung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch CANCOM (als Auftragsverarbeiter) im Auftrag des Kunden (als Verantwortlicher), so liegt eine Auftragsverarbeitung iSd Art 28 DS-GVO vor. Diese Auftragsverarbeitung erfolgt ausschließlich auf Grundlage einer dem gesetzlichen Ausmaß entsprechenden, einseitigen Verpflichtungserklärung über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten seitens CANCOM.

16.4 Für den Fall, dass CANCOM im Rahmen der Auftragsverarbeitung Verantwortlicher und der Kunde Auftragsverarbeiter ist, so wird iSd Art 28 DS-GVO eine angemessene Vereinbarung über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten zwischen CANCOM und dem Kunden gesondert abgeschlossen.

16.5 Im Rahmen der dem Kunden als Verantwortlichen obliegenden Mitwirkungs-, Bereitstellungs- und Qualitätspflichten ist dieser dafür verantwortlich, sämtliche für die Nutzung der Lösung erforderlichen Daten, Dokumente und Informationen vollständig, korrekt, rechtmäßig und in einer für die Verarbeitung geeigneten Form bereitzustellen. Dies umfasst insbesondere personenbezogene Daten sowie interne oder vertrauliche Dokumente, die durch eine Lösung automatisiert ausgewertet, durchsucht oder verarbeitet werden. Gleiches gilt für die Einrichtung und Pflege aller Berechtigungen, Rollen, Zugriffsrechte, Filterregeln und sonstigen Einstellungen, soweit diese in der Sphäre des Kunden liegen. CANCOM ist nicht verpflichtet, die vom Verantwortlichen bereitgestellten Daten inhaltlich, rechtlich oder technisch zu prüfen. Eine Überprüfung auf Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität oder Vereinbarkeit mit gesetzlicher Vorgabe findet durch CANCOM nicht statt.

16.6 CANCOM ist berechtigt, Inhalt und Abschluss dieses Vertrages in Referenzlisten zu verwerten.

16.7 Mit Auftragserteilung stimmt der Kunde zu, bis zum jederzeit möglichen Widerruf, über Produktneuheiten mittels Newsletter per E-Mail oder telefonisch informiert zu werden.

16.8 Der Kunde erteilt seine ausdrückliche Zustimmung, dass sein (Firmen)Name, seine Adresse sowie E-Mail-Adresse an den jeweiligen Hersteller weitergegeben wird, soweit dies für die Erfüllung des Auftrags notwendig ist.

## **17. Künstliche Intelligenz**

17.1 CANCOM ist berechtigt, die vertraglich geschuldeten Leistungen unter Einsatz von Systemen der Künstlichen Intelligenz oder vergleichbaren automatisierten Technologien zu erbringen. Der Kunde darf den Einsatz solcher Technologien nur aus wichtigem Grund und mit einer sachlichen, schriftlich dargelegten Begründung untersagen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn berechnete und nachweisbare Interessen an der Vertraulichkeit von Daten entgegenstehen, die durch die jeweilige KI-Lösung nicht hinreichend geschützt werden können.

17.2 Insoweit CANCOM dem Kunden Systeme oder Systemkomponenten bzw. Software mit automatisierten IT-Funktionen zur Verfügung stellt, die unter anderem auf generativer künstlicher Intelligenz basieren („KI-System“), trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für die Einhaltung rechtlicher Anforderungen, die mit dem Betrieb des KI-Systems in direktem Zusammenhang stehen. Der Kunde verpflichtet sich, keine unautorisierten Änderungen am KI-System vorzunehmen und dieses nur für den vertraglich vereinbarten Zweck zu nutzen.

17.3 Der Kunde wird behördliche Vorgaben sowie Maßnahmen (insb. im Rahmen der Marktüberwachung) ermöglichen bzw. unterstützen.

17.4 Der Kunde verpflichtet sich, CANCOM sämtliche notwendigen Korrekturmaßnahmen zur Herstellung der Konformität eines zur Verfügung gestellten Hochrisiko-KI-Systems mit der Verordnung (EU) 2024/1689 zu ermöglichen, einschließlich Zurücknahmen, Deaktivierungen oder Rückrufe. Diese Mitwirkungspflicht umfasst auch die unentgeltliche Unterstützung bei der Ursachenuntersuchung im Risikofall.

17.5 Der Kunde ist verpflichtet, die Erhebung von Leistungs- und Betriebsdaten zur aktiven und systematischen Beobachtung eines zur Verfügung gestellten Hochrisiko-KI-Systems durch CANCOM zu ermöglichen, um die Einhaltung mit den in Kapitel III Abschnitt 2 der Verordnung (EU) 2024/1689 genannten Anforderungen über die gesamte Lebensdauer des Hochrisiko-KI-Systems zu überprüfen und gewährleisten zu können.

17.6 Sobald sich ein Hochrisiko-KI-System in der Verantwortung des Kunden befindet, verpflichtet sich dieser – soweit zutreffend – zur Vornahme angemessener Lagerungs- oder Transportbedingungen um die Konformität des Systems mit den in Kapitel III Abschnitt 2 der Verordnung (EU) 2024/1689 festgelegten Anforderungen nicht zu beeinträchtigen.

17.7 Zudem wird vereinbart, dass das KI-System aufgrund einer möglichen und nicht ausschließbaren Fehlerhaftigkeit (insbesondere durch Halluzinationen der künstlichen Intelligenz) vom Kunden nicht ohne angemessene menschliche Aufsicht eingesetzt werden darf. So bedürfen etwaige vom KI-System generierte Ergebnisse immer der

eigenständigen Überprüfung durch den Kunden bzw. dessen Benutzer. CANCOM ist zudem nicht verpflichtet, fehlerhafte Ergebnisse zu korrigieren. Ausgehend davon haftet CANCOM nicht für Schäden, die sich aufgrund einer nicht angemessenen menschlichen Aufsicht ergeben, sowie für die inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der vom KI-System generierten Ergebnisse. Der Kunde verpflichtet sich, CANCOM hinsichtlich aller Ansprüche Dritter, die sich aus der Verletzung seiner in diesem Punkt 17 dargelegten Verpflichtungen ergeben, schad- und klaglos zu halten.

## **18. Urheberrecht**

18.1 Ausführungsunterlagen, wie z.B. Pläne, Skizzen und sonstige technische Unterlagen bleiben ebenso wie das Angebot selbst, Muster, Kataloge, Prospekte, Abbildungen udgl. stets geistiges Eigentum von CANCOM und unterliegen den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen hinsichtlich Vervielfältigung, Nachahmung usw. Darüber hinaus bedarf jede Verwendung, insbesondere die Weitergabe, Vervielfältigung, Veröffentlichung und Zurverfügungstellung einschließlich des auch nur auszugsweisen Kopierens, der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von CANCOM, es sei denn dies ist zur Erfüllung des Vertrages notwendig.

18.2 Bis auf die Ausnahme in 18.1. ist es dem Kunden jedenfalls untersagt, sämtliche oben beschriebene Unterlagen in welcher Art auch immer zu verbreiten oder zu vervielfältigen. Der Kunde hat diese sorgfältig aufzubewahren, vor unbefugter Kenntniserlangung zu schützen und CANCOM nach Aufforderung oder im Falle der Beendigung der Vertragsverhandlungen oder bei Vertragsbeendigung unaufgefordert zurückzustellen. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden ist ausgeschlossen. Bei Verletzung der Urheberrechte von CANCOM bzw. der hier in Punkt 18. dargelegten Regelungen hat der Kunde CANCOM eine Vertragsstrafe in Höhe von 100% der vereinbarten Vergütung zu zahlen. Darüberhinausgehende Schadenersatz- bzw. Unterlassungsansprüche bleiben davon unberührt.

## **19. Exportbeschränkungen**

19.1 Die Vertragserfüllung (insbesondere auch die Einhaltung der vereinbarten Service Levels) seitens CANCOM steht unter dem Vorbehalt, dass keine Hindernisse aufgrund nationaler und/oder internationaler Rechtsvorschriften, insbesondere Exportkontrollbestimmungen, entgegenstehen. Sollte sich nach Vertragsabschluss herausstellen, dass die Vertragserfüllung oder Teile davon einer Exportbeschränkung der Vereinigten Staaten von Amerika, der Europäischen Union oder möglicher anderer Staaten unterliegen und eine Exportgenehmigung nicht eingeholt werden kann, so ist CANCOM berechtigt, entsprechend vom Vertrag oder vom betroffenen Teil des Vertrages

zurückzutreten. Dem Kunden stehen aus Anlass des Rücktritts keinerlei Ansprüche zu. Kann eine Genehmigung für den Export eingeholt werden, gehen die sich daraus ergebenden Verzögerungen zu Lasten des Kunden. Unabhängig davon, ob eine Genehmigung eingeholt werden kann, hat der Kunde CANCOM sämtliche daraus resultierende Aufwände und Schäden vollumfänglich zu ersetzen.

19.2 Ebenso ist der Kunde bei der Nutzung der Leistungen für die Einhaltung der österreichischen oder sonst anwendbaren Ausfuhrvorschriften, insbesondere der österreichischen und US-amerikanischen Exportbestimmungen, verantwortlich. Jede Weitergabe der Vertragsgegenstände, Unterlagen und sonstigen Materialien, insbesondere jede Wiederausfuhr kann der Genehmigungspflicht nach den Ausfuhrbestimmungen der USA, der Europäischen Union und allfälliger anderer Staaten unterliegen. Der Kunde ist in einem solchen Fall verpflichtet, die entsprechenden Genehmigungen der betreffenden Behörden vor ihrer Weitergabe zu erwirken. Diese Verpflichtung muss im Falle jeder neuerlichen Weitergabe auf den jeweiligen Erwerber bzw. Verfügungsberechtigten vertraglich überbunden werden.

19.3 Für Dual-Use-Güter gilt konkret: Für die Ausfuhr von bestimmten Gütern ist eine Ausfuhrgenehmigung erforderlich. Die Genehmigungspflicht ergibt sich aus bestimmten technischen Produkteigenschaften und gilt für Lieferungen in alle Länder außerhalb der EU, in seltenen Fällen aber auch für die Verbringung innerhalb der EU. Bei den Gütern wird zwischen Rüstungsgütern und Gütern mit doppeltem Verwendungszweck (Dual-Use-Güter) unterschieden, die sowohl militärisch als auch zivil eingesetzt werden können. Die betroffenen Güter sind in Güterlisten erfasst. Neben Waren sind auch Software und Technologie vom Güterbegriff umfasst. Der Kunde verpflichtet sich, Dual-Use-Güter eigenständig zu klassifizieren und gemäß Art 11 Abs 9 Verordnung (EU) 2021/821 genehmigungspflichtige Waren auch bei innergemeinschaftlichen Lieferungen auf seinen Geschäftspapieren (zB Kaufverträge, Rechnungen, etc.) deutlich zu kennzeichnen, zB durch Nennung der Listenposition.

## **20. Änderungen der AGB, Leistungsbeschreibungen und Preisen**

20.1 CANCOM ist berechtigt, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die jeweiligen Leistungsbeschreibungen oder die Preise mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern, sofern die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden für den Kunden zumutbar ist.

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

## **21. Subunternehmer, Übertragung von Rechten und Pflichten**

21.1 CANCOM ist berechtigt, Subunternehmer mit der Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten zu betrauen.

21.2 CANCOM ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag vollinhaltlich an verbundene Unternehmen in der CANCOM Gruppe zu übertragen. CANCOM wird den Kunden darüber schriftlich informieren. Der Kunde hat kein Sonderkündigungsrecht, wenn das übernehmende Unternehmen in sämtliche Rechte und Pflichten des Vertrages eintritt. Die Übertragung von Rechten und Pflichten durch den Kunden ohne Zustimmung von CANCOM ist ausgeschlossen.

21.3 Im Falle eines Unternehmensübergangs gemäß § 38 UGB verpflichten sich Veräußerer und Erwerber CANCOM unverzüglich schriftlich zu informieren, ansonsten sie für sämtliche Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche solidarisch haften.

## **22. Schlussbestimmungen**

22.1 Eine Aufrechnung gegen Forderungen von CANCOM mit Forderungen des Kunden ist ausgeschlossen.

22.2 Der Kunde verzichtet auf das Recht der Anfechtung des Service-Vertrages wegen Irrtums oder Verkürzung über die Hälfte.

22.3 Die vertraglichen Beziehungen unterliegen ausschließlich österreichischem Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen. Die Anwendung des UNCITRAL-Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf wird ausgeschlossen. Erfüllungsort ist Wien.

22.4 Zur Entscheidung aller aus den vertraglichen Beziehungen entstehenden Streitigkeiten – einschließlich solcher über deren Bestehen oder Nichtbestehen – ist das sachlich zuständige Gericht in Wien ausschließlich zuständig.

22.5 Der Kunde hat CANCOM Änderungen seines Namens oder seiner Firma, seiner Anschrift, seiner Rechtsform, seiner Firmenbuchnummer, seiner Zahlstelle etc. jeweilig unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Lässt die Änderung in der Person des Kunden eine erschwerte Durchsetzbarkeit von Ansprüchen oder eine verschlechterte Bonität des Kunden (so z.B. Sitzverlegung ins Ausland, Änderung der Rechtsform) erwarten, so ist CANCOM berechtigt, auf Vorkassa umzustellen oder eine angemessene Sicherheitsleistung zu verlangen.

22.6 Sollten einzelne Bestimmungen des Service-Vertrages samt seinen Anhängen und Beilagen ganz oder teilweise unwirksam sein, so bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich am nächsten kommt. Das gleiche gilt im Fall einer Lücke.