

1. Vertragsgegenstand

- (1) Verwender dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) ist die Proalpha Software Austria GmbH, eingetragen im Firmenbuch am Landesgericht Graz, Fn 135598i, sowie deren verbundenen Unternehmen („Proalpha“).
- (2) Gegenstand dieser AGB ist die Erbringung von Service-Leistungen, die ergänzend zu den Proalpha Support- und Maintenance-Services von Proalpha erbracht werden (nachfolgend „Value Added Services“ genannt). Die konkreten Leistungsinhalte ergeben sich aus der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung, die im Proalpha Trust Center¹ abrufbar ist. Proalpha ist berechtigt, die Leistungsbeschreibung zu ändern, sofern der wesentliche Charakter der Value Added Services erhalten bleibt.
- (3) Der Vertrag über die Value Added Services kommt in der Regel durch eine Onlinebestellung im Serviceportal von Proalpha zustande. Mit Abschluss der Bestellung erklärt sich der Kunde mit diesen AGB einverstanden. Eine gesonderte Annahmeerklärung durch Proalpha ist nicht erforderlich. Alternativ kann der Vertragsschluss auch durch die Gegenzeichnung eines Angebots von Proalpha oder eine andere Annahmeerklärung des Kunden zustande kommen.
- (4) Der Vertrag regelt den Vertragsinhalt abschließend, unter Ausschluss anderer vertraglicher Bestimmungen, wie etwa schriftlicher oder mündlicher Nebenabreden oder AGB bzw. Einkaufsbedingungen des Kunden. Proalpha widerspricht solchen Vertragsbedingungen des Kunden ausdrücklich.

2. Leistungsumfang

- (1) Proalpha wird die Value Added Services gemäß den zum Leistungszeitpunkt allgemein anerkannten Regeln der Technik erbringen. Die Value Added Services können individuell oder in Kombination gebucht werden. Eine Übersicht der derzeit verfügbaren Value Added Services ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung.
- (2) Proalpha ist berechtigt, sich zur Leistungserbringung Dritter zu bedienen.
- (3) Proalpha schuldet im Rahmen der Value Added Services lediglich Dienstleistungen gemäß der Leistungsbeschreibung. Ein konkreter Erfolg wird

nicht geschuldet.

- (4) Proalpha übernimmt keine Garantie für eine bestimmte Verfügbarkeit der Value Added Services und keine Erfolgsgarantie für die erbrachten Leistungen.
- (5) Leistungsort für die Erbringung der Support und Maintenance Services ist der Sitz von Proalpha.
- (6) Soweit erforderlich, verpflichtet sich der Kunde zur Erfüllung der ihm obliegenden Mitwirkungspflichten (insbesondere zum Fernzugriff).

3. Vergütung

- (1) Die Vergütung für die Value Added Services wird gesondert und monatlich berechnet. Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus der Bestellung im Serviceportal. Die Abrechnung erfolgt je nach Service entweder:
 - a. Pauschal auf Basis einer festen Vertragslaufzeit, oder
 - b. Zeitbezogen, z. B. stundenweise für individuelle Leistungen.
- (2) Die Vergütung ist unabhängig davon fällig, ob die Value Added Services tatsächlich vom Kunden in Anspruch genommen werden.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, von Proalpha in Rechnung gestellte Leistungen binnen 14 Tagen nach Rechnungserhalt auszugleichen.
- (4) Wenn der von Statistik Austria veröffentlichte Verbraucherpreisindex 2020 (VPI 2020) Österreich auf der Basis des Quartals der Bereitstellung des Services durch Proalpha steigt, kann Proalpha seine Vergütung basierend auf der Indexveränderung erhöhen. Proalpha kann frühestens ein Jahr nach Vertragsschluss eine Preiserhöhung vornehmen. Diese ist drei Monate vor Wirksamwerden anzukündigen. Steigt der Index erneut, ist diese Regelung entsprechend einmal pro Vertragsjahr anwendbar. Wenn der Index durch einen anderen ersetzt wird, gilt der dann aktuelle Index für jede zukünftige Preiserhöhungen.
- (5) Materialaufwand, Reisekosten sowie vom Kunden zu vertretende Wartezeiten sind gesondert zu vergüten.

4. Laufzeit und Kündigung

- (1) Für die Value Added Services gilt eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten, beginnend mit dem ersten Kalendertag des Folgemonats, der

¹ Link zum Trust Center: <https://trustcenter.Proalpha.com>

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Value Added Services

auf die Absendung der Bestellung durch Kunden folgt.

- (2) Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate zum Ende der Mindestvertragslaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils weitere 12 Monate.
- (3) Für den Fall, dass der Kunde mit Proalpha einen bestehenden Support- und Maintenance-Vertrag hat, endet die Laufzeit der Value Added Services endet spätestens mit Beendigung des zugrunde liegenden Support- und Maintenance-Vertrages.
- (4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5. Haftung

- (1) Proalpha haftet unbeschränkt für
 - a. eine Verletzung des Leibs, Leben oder Gesundheit einer Person,
 - b. Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit,
 - c. Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie oder
 - d. Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (2) Proalpha haftet für einfach fahrlässige Pflichtverletzungen, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung von Proalpha ist in diesen Fällen auf den bei Abgabe des Angebots vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.
- (3) Die Haftungssumme für typische und vorhersehbare Schäden wird auf 100 % der vom Kunden in den letzten 12 Monaten vor dem Schadensereignis unter diesem Vertrag gezahlten Vergütung begrenzt.
- (4) Die Haftung für indirekte Schäden (entgangener Gewinn, Reputationsschaden, Betriebsausfallschaden) ist beim Vorliegen einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- (5) Der Schadensersatz für die Wiederherstellung zerstörter oder verlorener Daten ist auf den Aufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung des Kunden zur Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre. In keinem Fall übersteigt der Schadensersatz aber die Haftungsbeschränkungen nach dieser Ziffer 5.
- (6) Eine weitergehende Haftung von Proalpha ist

ausgeschlossen.

- (7) Die hier vereinbarte Haftung gilt auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Organe, Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen von Proalpha, soweit diese gegenüber dem Kunden selbständig haften.

6. Geheimhaltung

- (1) Beide Parteien verpflichten sich wechselseitig, alle nicht allgemein offenkundigen Informationen aus dem Bereich der jeweils anderen Partei, die ihnen auf Grund des Angebots bekannt werden (im Folgenden kurz als „vertrauliche Informationen“ bezeichnet), geheim zu halten und nur für die Durchführung des Vertragsverhältnisses zu verwenden. Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung entfällt jedoch für solche Informationen, für die die empfangende Partei nachweist, dass sie: (a) ihr vor dem Zeitpunkt der Bekanntgabe durch die offenbarende Partei ohne eine Pflicht zur Geheimhaltung bekannt waren; oder (b) ihr nach dem Zeitpunkt der Bekanntgabe durch die offenbarende Partei von einem berechtigten Dritten zum Zweck der freien Benutzung und ohne Verletzung von vertraglichen oder gesetzlichen Geheimhaltungspflichten zugänglich gemacht werden; oder (c) zum Zeitpunkt der Bekanntgabe durch die offenbarende Partei der Öffentlichkeit ohne Verletzung einer vertraglichen oder gesetzlichen Pflicht zur Geheimhaltung bekannt sind oder nachträglich bekannt werden; oder (d) von der empfangenden Partei vor Bekanntgabe durch die offenbarende Partei unabhängig entwickelt worden ist.
- (2) Die jeweils empfangende Partei ist ausnahmsweise berechtigt, die ihr von der jeweils offenbarenden Partei zugänglich gemachten vertraulichen Informationen an folgende Personen im erforderlichen Umfang weiterzugeben bzw. im erforderlichen Umfang zugänglich zu machen: (a) an die von der empfangenden Partei zur Vertragsdurchführung eingesetzten Mitarbeiter des eigenen Unternehmens oder der mit der empfangenden verbundenen Unternehmen und (b) an die von der empfangenden Partei beauftragten Rechtsanwälte, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer. Ferner ist Proalpha berechtigt, vertrauliche Informationen des Kunden im erforderlichen Umfang auch an Mitarbeiter von Unternehmen weiterzugeben bzw. zugänglich zu machen, die Proalpha gemäß den Bestimmungen dieses Vertrages als Subunternehmer einsetzt.
- (3) Soweit die empfangende Partei berechtigt ist, vertrauliche Informationen der offenbarenden Partei an Dritte weiterzugeben bzw. zugänglich

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Value Added Services

zu machen, steht dieses Recht unter der aufschiebenden Bedingung, dass die empfangende Partei den Dritten zuvor über den vertraulichen Charakter der betreffenden Information belehrt und zur vertraulichen Behandlung in einer den vorliegenden Geheimhaltungsregelungen angemessen entsprechenden Art und Weise schriftlich verpflichtet hat, sofern nicht bereits eine solche schriftliche Vertraulichkeitsverpflichtung des Dritten auf Grund anderer Rechts- oder Vertragsgrundlage (z.B. per Gesetz oder auf Grund Arbeitsvertrag) besteht.

- (4) Soweit vertraglich oder gesetzlich keine längere Geheimhaltungspflicht gilt, sind vertrauliche Informationen, der jeweils offenbarenden Partei von der jeweils empfangenden Partei für einen Zeitraum von 3 Jahren nach Beendigung dieses Vertrages geheim zu halten.

7. Datenschutz

Sofern Proalpha personenbezogene Daten für den Kunden verarbeitet, die der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) unterliegen, schließen die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO auf Basis eines Musters von Proalpha. Der Auftragsverarbeitungsvertrag ist durch den Kunden im Trust Center abzurufen und gilt als Anlage zum Vertrag.

8. Höhere Gewalt

- (1) Leistungsverzögerungen auf Grund höherer Gewalt oder diesen gleichgestellten Situationen hat Proalpha nicht zu vertreten. Proalpha ist in diesen Fällen berechtigt, die Erbringung der von der höheren Gewalt betroffenen Leistung um die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit zu verschieben.
- (2) Höhere Gewalt ist ein von außen eintretendes, nicht voraussehbares und auch bei Anwendung vernünftigerweise zu erwartender Sorgfalt und technisch und wirtschaftlich zumutbarer Mittel nicht abwendbares oder nicht rechtzeitig abwendbares Ereignis, einschließlich der damit in Zusammenhang stehenden behördlichen oder hoheitlichen Maßnahmen. Höhere Gewalt kann insbesondere bei folgenden Ereignissen vorliegen: Krieg, Aufstand, Unruhen, Embargo, Explosion, Brand, Hochwasser, Unwetter, terroristische Angriffe, Sabotage, Atom- und Reaktorunfälle, Pandemien oder großflächiger Ausfall von Strom- oder Kommunikationsnetzen / des Internets.

9. Abtretung

Der Kunde ist nicht berechtigt, vertragliche Ansprüche, aus diesem Vertrag, ganz oder teilweise, ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Proalpha an Dritte abzutreten. Hiervon ausgenommen sind etwaige Geldforderungen des Kunden.

10. Schriftform

Änderungen oder Ergänzungen der AGB sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für eine Änderung des Schriftformerfordernisses.

11. Rechtswahl, Gerichtsstand

- (1) Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Republik Österreich unter Ausschluss der Regelungen zur Weiterverweisung auf eine andere Rechtsordnung und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- (2) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Wien.

12. Salvatorische Klausel

- (1) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages oder seiner Anlagen unwirksam sein oder werden oder eine Regelungslücke enthalten, so bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon im Zweifel unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Regelung als vereinbart, die dem Gewollten der Parteien wirtschaftlich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für das Ausfüllen einer Lücke.
- (2) Im Falle einer gesetzlich unzulässigen Frist gilt eine wirksame Frist als vereinbart.