

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

I. ALLGEMEINER TEIL

1 Geltung

- 1.1. Sämtliche Lieferungen, Leistungen und Angebote der PCS IT-Trading GmbH und Pfundner & Co Ges.m.b.H, sowie von deren verbundenen Unternehmen (nachfolgend jeweils „PCS“ oder „wir“ genannt) erfolgen ausschließlich auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Diese gelten für alle Rechtsbeziehungen zwischen PCS und dem Auftraggeber, selbst wenn nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird.
- 1.2. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung der AGB. Die aktuelle Fassung ist auf der Website von PCS unter <https://www.pcs-it.at/> abrufbar.
- 1.3. Abweichungen von diesen AGB sowie sonstige ergänzende Vereinbarungen mit dem Auftraggeber sind nur wirksam, wenn sie von PCS schriftlich bestätigt werden.
- 1.4. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn PCS diese im Einzelfall ausdrücklich und schriftlich anerkannt hat. Auch ein Hinweis auf solche durch den Auftraggeber auf Rechnungen oder sonstigen Schriftstücken (auch während der Vertragsdauer oder der Geschäftsbeziehung) führt nicht zu deren Anerkennung oder Geltung. Bei Widersprüchen zwischen diesen AGB und allenfalls vorhandenen technischen Beschreibungen, Normen technischen Inhalts oder ÖNORMEN, auch wenn deren Anwendung grundsätzlich vereinbart sein sollte, gehen jedenfalls diese AGB vor.
- 1.5. Wenn PCS dem Auftraggeber Änderungen der AGB bekannt gibt und der Auftraggeber den geänderten AGB nicht schriftlich binnen 14 Tagen widerspricht, gelten die Änderungen als vereinbart; auf die Bedeutung des Schweigens sowie auf die konkret geänderten Klauseln wird der Auftraggeber in der Verständigung ausdrücklich hingewiesen.
- 1.6. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder des abgeschlossenen Vertrages unwirksam sein, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die dem Sinn und Zweck am nächsten kommt.

2 Angebote, Vertragsabschluss

- 2.1. Sofern nicht ausdrücklich anders schriftlich festgehalten, sind sämtliche Angebote von PCS freibleibend und unverbindlich. Technische sowie sonstige Änderungen bleiben ausdrücklich vorbehalten.
- 2.2. Ebenso sind die in Verkaufsunterlagen, Katalogen, Prospekten, Preislisten undgl enthaltenen Angaben über die von PCS angebotenen Leistungen unverbindlich; maßgeblich sind nur die von PCS ausdrücklich bestätigten Angaben bzw die Spezifikationen laut Vertrag.
- 2.3. Bestellungen und Aufträge des Auftraggebers gelten als Vertragsangebot. Der Auftraggeber ist eine angemessene, mindestens jedoch 14-tägige Frist ab Zugang des Angebotes daran gebunden.
- 2.4. Der Vertrag kommt zustande, sobald der vom Auftraggeber erteilte Auftrag von PCS ausdrücklich schriftlich oder per E-Mail angenommen oder von PCS tatsächlich ausgeführt wird.
- 2.5. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Es bestehen keine mündlichen Nebenabreden.

3 Leistungsumfang, Auftragsabwicklung und Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 3.1. Der Umfang der zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung im Vertrag oder einer allfälligen Auftragsbestätigung durch PCS.

- 3.2. Geringfügige oder sonstige für den Auftraggeber zumutbare Änderungen unserer Leistungs- bzw. Lieferverpflichtung gelten vorweg als genehmigt.
- 3.3. Der Auftraggeber wird PCS zeitgerecht und vollständig alle Informationen und Unterlagen zugänglich machen, die für die Erbringung der Leistung erforderlich sind. Er wird PCS von allen Umständen informieren, die für die Durchführung des Auftrages von Bedeutung sind, auch wenn diese erst während der Durchführung des Auftrages bekannt werden.

4 Preise, Entgelte

- 4.1. Alle von uns genannten Preise sind, sofern nicht ausdrücklich anders angeführt, in Euro und exklusive Umsatzsteuer zu verstehen. Werden in Zusammenhang mit der Überlassung des Vertragsgegenstandes Gebühren, Steuern oder sonstige Abgaben (insbesondere aber auch Zölle, Einfuhrumsatzsteuern, Quellensteuern u.ä.) fällig, so trägt diese der Auftraggeber.
- 4.2. Die Preise gelten, sofern nicht anders vereinbart, ab Werk bzw. ab Lager von PCS exklusive Verpackung, Verladung, Demontage, Rücknahme und Entsorgung von Altgeräten.
- 4.3. Soweit nicht anders vereinbart, gelten für die Lieferung von Hardware und Standardsoftware die am Tag der Lieferung gültigen Listenpreise. Bei allen anderen Dienstleistungen (Organisationsberatung, Programmierung, Einschulung, Umstellungsunterstützung, telefonische Beratung usw.) wird der Arbeitsaufwand zu den am Tag der Leistungserbringung gültigen Sätzen verrechnet. Abweichungen von einem dem Vertragspreis zugrundeliegenden Zeitaufwand, der nicht von PCS zu vertreten ist, wird nach tatsächlichem Aufwand berechnet.
- 4.4. Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.
- 4.5. Es wird die Wertbeständigkeit der laufenden Entgelte vereinbart. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von Statistik Austria monatlich verlautebarte Verbraucherpreisindex 2020 (VPI 2020) oder ein an seine Stelle tretender Index (Ausgangsbasis ist der Monat des Vertragsabschlusses bzw, sofern bereits eine Wertanpassung erfolgte, der Monat der letzten Wertanpassung). PCS behält sich das Recht vor, die laufenden Entgelte jederzeit einer Überprüfung zu unterziehen und diese entsprechend der Veränderung des VPI seit Vertragsabschluss oder seit der letzten Wertanpassung anzupassen. PCS wird allfällige Erhöhungen bekanntgeben. Die Nichtausübung des Rechts auf Wertanpassung stellt keinen Verzicht auf spätere Wertanpassungen dar. Eine Anpassung der laufenden Entgelte erfolgt jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres, erstmals jedoch frühestens ein Jahr nach Vertragsabschluss, sofern die Veränderung des VPI 2020 (oder eines an seine Stelle tretenden Index) seit dem Monat des Vertragsabschlusses bzw. seit der letzten Anpassung 3 % übersteigt. Die Anpassung erfolgt in dem Ausmaß der Indexveränderung.
- 4.6. . Sämtliche von PCS erstellten Kostenvoranschläge sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden. Erweist sich eine beträchtliche Überschreitung des Kostenvoranschlags als unvermeidlich, wird PCS den Auftraggeber unverzüglich darauf hinweisen. Dem Auftraggeber stehen in diesem Fall die gesetzlichen Rechte gemäß § 1170a Abs. 2 ABGB zu.

5 Zahlungsbedingungen

- 5.1. Die Entgelte sind mit Rechnungserhalt ohne Abzug zur Zahlung fällig, sofern nicht im Einzelfall abweichende Zahlungsbedingungen schriftlich vereinbart werden. Laufende Entgelte werden jährlich im Vorhinein in Rechnung gestellt. Bei einem Auftragswert über EUR 1.000,00 ist bei Auftragserteilung jedenfalls mindestens ein Drittel des Auftragswertes als Anzahlung zur Zahlung fällig.
- 5.2. Einwendungen gegen die Richtigkeit einer Rechnung sind vom Auftraggeber innerhalb einer angemessenen Frist, längstens jedoch binnen einem Monat ab Rechnungsdatum, schriftlich zu erheben. Die Verpflichtung zur fristgerechten Zahlung bleibt davon unberührt. Die vollständige und vorbehaltlose Bezahlung einer Rechnung gilt nicht als Verzicht auf spätere Einwendungen..
- 5.3. Skontoabzüge bedürfen einer gesonderten Vereinbarung. Im Falle des Zahlungsverzuges, auch mit Teilzahlungen, treten allfällige Skontovereinbarungen außer Kraft und zwar im Fall von

Teilzahlungen für sämtliche Zahlungen.

- 5.4. Bei Zahlungsverzug des Auftraggebers gelten die gesetzlichen Verzugszinsen in der für Unternehmergeeschäfte geltenden Höhe. Ferner können Betreuungskosten in Höhe eines Pauschalbetrags von € 40,- und alle darüber hinausgehenden vom Auftraggeber verschuldeten Kosten notwendiger zweckentsprechender außergerichtlicher Betreuungs- oder Einbringungsmaßnahmen in Rechnung gestellt werden, soweit diese in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen. Die Geltendmachung weitergehender Rechte und Forderungen bleibt davon unberührt.
- 5.5. Bei Zahlungsverzug des Auftraggebers ist PCS ferner berechtigt, laufende Arbeiten einzustellen und noch ausstehende Lieferungen oder Leistungen bis zur Bezahlung offener Rechnungen zurückzuhalten und Vorauszahlungen bzw. Sicherstellungen zu fordern oder nach Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen.
- 5.6. Sollte ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Auftraggebers eröffnet oder mangels kostendeckenden Vermögens nicht eröffnet werden oder sollte der Auftraggeber seinen Gläubigern einen außergerichtlichen Ausgleich vorschlagen oder sonstige begründete Zweifel an der Bonität des Auftraggebers bestehen, ist PCS berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse zu erbringen.
- 5.7. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, wegen Gewährleistungsansprüchen oder sonstiger Gegenansprüche Zahlungen zurückzuhalten oder mit eigenen Forderungen gegen Forderungen von PCS aufzurechnen, außer die Forderung des Auftraggebers wurde von PCS schriftlich anerkannt oder gerichtlich festgestellt.

6 Lieferung, Transport, Montage, Annahmeverzug

- 6.1. Unsere Verkaufspreise beinhalten keine Kosten für Zustellung, Montage oder Aufstellung. Auf Wunsch werden jedoch diese Leistungen gegen gesonderte Bezahlung von uns erbracht bzw. organisiert. Dabei werden für Transport bzw. Zustellung die tatsächlich aufgewendeten Kosten samt einem angemessenen Regiekostenaufschlag, mindestens jedoch die am Auslieferungstag geltenden oder üblichen Fracht- und Fuhrlohne der gewählten Transportart in Rechnung gestellt.
- 6.2. Montagearbeiten werden nach Zeitaufwand berechnet und basieren auf den Listenpreisen von PCS.
- 6.3. Hat der Kunde die Ware nicht wie vereinbart übernommen (Annahmeverzug), sind wir nach erfolgloser Nachfristsetzung berechtigt, die Ware entweder bei uns einzulagern, wofür wir eine Lagergebühr von 0,15 % des Bruttorechnungsbetrages pro angefangenem Kalendertag in Rechnung stellen, oder auf Kosten und Gefahr des Kunden bei einem dazu befugten Gewerbsmanne einzulagern. Gleichzeitig sind wir berechtigt, entweder auf Vertragserfüllung zu bestehen, oder nach Setzung einer angemessenen, mindestens 2-wöchigen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten und die Ware anderweitig zu verwerten.

7 Termine, Liefer- und Leistungsfristen

- 7.1. Angegebene Liefer- oder Leistungsfristen gelten, sofern nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart, nur als voraussichtlich und unverbindlich. Die Lieferung von Hardware ist insbesondere abhängig von der Verfügbarkeit der Hardware durch Hersteller- und Distributionskanäle. Etwaige verbindliche Terminabsprachen sind schriftlich festzuhalten bzw. von PCS schriftlich zu bestätigen.
- 7.2. Angegebene Termine und Fristen können nur dann eingehalten werden, wenn der Auftraggeber seiner Mitwirkungsverpflichtung im erforderlichen Ausmaß nachkommt und alle notwendigen Unterlagen und Informationen rechtzeitig und vollständig zur Verfügung stellt sowie notwendige Vorarbeiten und Vorbereitungsmaßnahmen erfüllt hat.
- 7.3. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellte Unterlagen entstehen, sind von PCS nicht zu vertreten.
- 7.4. Sofern PCS verbindliche Termine und Lieferfristen aus alleinigem Verschulden von PCS um mehr

als zwei Wochen überschreitet, ist der Auftraggeber berechtigt, mittels eingeschriebenen Briefes vom betreffenden Auftrag zurückzutreten, wenn auch innerhalb einer angemessenen Nachfrist von zumindest vier Wochen die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird und den Auftraggeber daran kein Verschulden trifft. Schadenersatzansprüche des Auftraggebers wegen Nichterfüllung oder Verzug sind ausgeschlossen, ausgenommen bei Nachweis von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

- 7.5. Verzögert sich die Lieferung/Leistung von PCS aus Gründen, die nicht ausschließlich von PCS zu vertreten sind, wie z.B. Ereignisse höherer Gewalt oder mangels Verfügbarkeit von erforderlichen Teilen zu wirtschaftlich vertretbaren Bedingungen am (Großhandels)Markt, ruhen die Leistungsverpflichtungen für die Dauer und im Umfang des Hindernisses und verlängern sich die Fristen entsprechend.
- 7.6. Als höhere Gewalt 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, Feuer, Überschwemmung, Sturm, Erdbeben, Blitzschlag, Stromausfall, Arbeitskampf. 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 der Leistungserfüllung nicht zu vertreten. Sofern Verzögerungen infolge höherer Gewalt mehr als zwei Monate andauern, sind der Auftraggeber und PCS berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.
- 7.7. Teillieferungen und Vorauslieferungen sind ausdrücklich zulässig.

8 Vorzeitige Vertragsauflösung, Vertragsrücktritt

- 8.1. PCS und der Auftraggeber sind jeweils berechtigt, den Vertrag aus wichtigen Gründen vorzeitig aufzulösen. Ein wichtiger Grund liegt für PCS insbesondere vor, wenn
 - a) die Ausführung der Leistung aus Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, unmöglich wird oder trotz Setzung einer Nachfrist von vier Wochen weiter verzögert wird;
 - b) der Auftraggeber fortgesetzt, trotz schriftlicher Abmahnung mit einer Nachfristsetzung von 14 Tagen, gegen wesentliche Verpflichtungen aus diesem Vertrag, wie z.B. Zahlung eines fällig gestellten Betrages oder Mitwirkungspflichten, verstößt.
 - c) berechtigte Bedenken hinsichtlich der Bonität des Auftraggebers bestehen und dieser auf Begehren von PCS weder Vorauszahlungen leistet noch vor Leistung von PCS eine taugliche Sicherheit leistet.
- 8.2. Ein wichtiger Grund liegt für den Auftraggeber insbesondere dann vor, wenn PCS fortgesetzt, trotz schriftlicher Abmahnung mit einer angemessenen Nachfrist von zumindest vier Wochen zur Behebung des Vertragsverstoßes, grob schuldhaft gegen wesentliche Bestimmungen aus diesem Vertrag verstößt.
- 8.3. Stornierungen (Aufhebungen des Vertrags ohne wichtigen Grund) durch den Auftraggeber sind nur mit schriftlicher Zustimmung von PCS möglich. Ist PCS mit einem Storno einverstanden, so hat PCS das Recht, neben den erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 50% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen.

9 Gewährleistung

- 9.1. Der Auftraggeber hat allfällige Mängel unverzüglich, jedenfalls innerhalb von vierzehn Tagen nach Lieferung/Leistung durch PCS, verdeckte Mängel innerhalb von vierzehn Tagen ab Erkennen derselben, schriftlich unter Beschreibung des Mangels anzuzeigen, andernfalls gilt die Leistung als genehmigt. In diesem Fall ist die Geltendmachung von Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüchen sowie das Recht auf Irrtumsanfechtung aufgrund von Mängeln ausgeschlossen.
- 9.2. Im Fall berechtigter und rechtzeitiger Mängelrüge steht dem Auftraggeber das Recht auf

Verbesserung oder Austausch der Lieferung/Leistung durch PCS zu. PCS wird die Mängel in angemessener Frist beheben, wobei der Auftraggeber PCS alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. PCS ist berechtigt, die Verbesserung der Leistung zu verweigern, wenn diese unmöglich oder für PCS mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist. In diesem Fall stehen dem Auftraggeber die gesetzlichen Wandlungs- oder Minderungsrechte zu. Im Fall einer berechtigten Mängelrüge trägt PCS die notwendigen Kosten der Verbesserung oder des Austausches der mangelhaften Sache selbst. Kosten für den Ausbau der mangelhaften und den Einbau der mangelfreien Sache werden von PCS getragen, sofern der Einbau ursprünglich von PCS vorgenommen wurde.

- 9.3. Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs Monate ab Lieferung/Leistung. Der Auftraggeber hat nachzuweisen, dass ein Mangel bereits im Zeitpunkt der Übergabe vorgelegen hat. Werden im Rahmen der Gewährleistung Systemkomponenten ersetzt, wird die ursprüngliche Gewährleistungsfrist des Gesamtsystems nicht verlängert.
- 9.4. Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Fehler, Störungen oder Schäden, die vom Auftraggeber zu vertreten sind und beispielsweise aufgrund unsachgemäßer Bedienung, Nichtbeachtung der Installationserfordernisse und Benutzungsbedingungen durch den Auftraggeber oder aus nicht von PCS bewirkter Anordnung und Montage entstehen. PCS haftet auch nicht für Schäden, die auf Handlungen Dritter, auf atmosphärische Entladungen oder Überspannungen zurückzuführen sind. Von der Gewährleistung weiters ausgeschlossen sind Teile, die einem natürlichen Verschleiß unterliegen. Die Gewährleistungspflicht erlischt sofort, wenn der Auftraggeber selbst oder ein nicht von PCS ermächtigter Dritter ohne schriftliche Einwilligung von PCS Änderungen oder Instandsetzungen an den gelieferten Komponenten vornimmt.

10 Haftung und Produkthaftung

- 10.1. In Fällen leichter Fahrlässigkeit ist eine Haftung von PCS und ihrer Angestellten, Auftragnehmer oder sonstigen Erfüllungsgehilfen („Leute“) für Sach- oder Vermögensschäden des Auftraggebers ausgeschlossen. Das Vorliegen von grober Fahrlässigkeit hat der Geschädigte zu beweisen.
- 10.2. Generell übernimmt PCS – soweit gesetzlich zulässig – keine Haftung für indirekte Schäden, mittelbare Schäden, Begleit- und Folgeschäden einschließlich des entgangenen Gewinns, nicht erzielter Ersparnisse sowie der Kosten, die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind und für Datenverluste. Ist die Datensicherung ausdrücklich Vertragsinhalt, ist die Haftung diesfalls mit insgesamt 10% des Auftragswertes pro Kalenderjahr und maximal mit EUR 10.000,-- begrenzt, je nachdem welcher Betrag niedriger ist.
- 10.3. Soweit die Haftung nach den obigen Bestimmungen nicht gänzlich ausgeschlossen ist, sind Schadenersatzansprüche der Höhe nach mit dem vereinbarten Netto-Auftragswert für die betreffende Leistung, im Fall von Dauerschuldverhältnissen mit maximal einer Jahresvergütung begrenzt.
- 10.4. Schadenersatzansprüche des Auftraggebers können bei sonstiger Verjährung nur innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis des Schadens, spätestens aber innerhalb von zwei Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis gerichtlich geltend gemacht werden.

11 Eigentumsvorbehalt

- 11.1. Alle Waren werden von uns unter Eigentumsvorbehalt geliefert und bleiben bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum. In der Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes liegt nur dann ein Rücktritt vom Vertrag, wenn dieser ausdrücklich erklärt wird. Bei Warenrücknahme sind wir berechtigt, angefallene Transport- und Manipulationsspesen zu verrechnen. Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware - insbesondere durch Pfändungen - verpflichtet sich der Kunde, auf unser Eigentum hinzuweisen und uns unverzüglich zu benachrichtigen.
- 11.2. Ist der Kunde kein Unternehmer, zu dessen ordentlichem Geschäftsbetrieb der Handel mit den von uns erworbenen Waren gehört, darf er bis zur vollständigen Begleichung der offenen Kaufpreisforderung über die Vorbehaltsware nicht verfügen, sie insbesondere nicht verkaufen,

verpfänden, verschenken oder verleihen. Der Kunde trägt das volle Risiko für die Vorbehaltsware, insbesondere für die Gefahr des Unterganges, des Verlustes oder der Verschlechterung.

- 11.3. Der Kunde darf von uns gelieferte Waren nur im ordentlichen Geschäftsverkehr weiterveräußern. Die aus dieser Weiterveräußerung oder aus einem sonstigen Rechtsgrunde gegenüber Dritten entstehenden Forderungen samt Nebenrechten tritt der Kunde schon jetzt an uns zur Sicherung unserer Forderungen aus unserer Geschäftsverbindung ab. Der Kunde hat uns auf Verlangen seine Abnehmer zu nennen und diese rechtzeitig von der Zession zu verständigen. Die Zession ist in den Geschäftsbüchern, insbesondere in der offenen Posten-Liste einzutragen und auf Lieferscheinen, Fakturen etc. dem Abnehmer ersichtlich zu machen. Ist der Kunde mit seinen Zahlungen uns gegenüber im Verzug, so sind die bei ihm eingehenden Verkaufserlöse abzusondern und hat der Kunde diese nur in unserem Namen inne. Allfällige Ansprüche gegen einen Versicherer sind in den Grenzen des § 15 Versicherungsvertragsgesetz bereits jetzt an uns abgetreten. Forderungen gegen uns dürfen ohne unsere ausdrückliche Zustimmung nicht abgetreten werden.

12 Übertragung von Rechten und Pflichten

- 12.1. PCS ist berechtigt, ihre Rechte und Pflichten an etwaige Gesamt- und Einzelrechtsnachfolger von PCS zu übertragen. Der Auftraggeber erteilt hiermit seine Zustimmung, dass ein allfälliger Rechtsnachfolger anstelle von PCS in das Vertragsverhältnis eintritt. Die Rechtsnachfolge hat keine Auswirkungen auf die Erfüllung des Vertrags und berechtigt den Auftraggeber insbesondere nicht zur Kündigung des Vertrags.

13 Aufrechnung, Forderungsabtretung

- 13.1. Die Aufrechnung von Forderungen des Auftraggebers mit Forderungen von PCS ist ausgeschlossen, es sei denn, dass die Forderung gerichtlich festgestellt oder von PCS schriftlich anerkannt worden ist.
- 13.2. Forderungen gegen PCS dürfen ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung von PCS nicht abgetreten werden.

14 Abwerben von Mitarbeitern

- 14.1. Der Auftraggeber verpflichtet sich, Abwerbungen und Beschäftigungen, auch über Dritte, von Mitarbeitern, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, während der Dauer des Vertrages und 24 Monate nach Beendigung des Vertrages zu unterlassen. Bei Verstoß gegen diese Verpflichtung verpflichtet sich der Auftraggeber zur Zahlung einer Konventionalstrafe, die dem zwölfwachen Bruttomonatsgehalt des betreffenden Mitarbeiters bei PCS entspricht, mindestens jedoch EUR 25.000,--. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens bleibt vorbehalten. Diese Konventionalstrafe unterliegt nicht dem richterlichen Mäßigungsrecht, soweit gesetzlich zulässig.

15 Urheber- und Nutzungsrechte, Softwarelizenzen

- 15.1. Software von Drittfirmen („Fremdsoftware“) wird von PCS auf Basis und zu den Bedingungen eines zwischen der Drittfirma und dem Auftraggeber gesondert abzuschließenden Software-Lizenzvertrages überlassen. Auf Wunsch des Auftragsgebers wird PCS diese Lizenzbedingungen zur Verfügung stellen.
- 15.2. Die Softwarelizenzen für Fremdsoftware werden gemäß den PCS bei Vertragsabschluss vorliegenden Daten des Auftraggebers (Firmenname, Firmenadresse, Rechtsform und UID-Nummer) beim Lizenzgeber angefordert und können danach nur mehr mit Zustimmung des Lizenzgebers geändert werden. Vorausgesetzt, dass der Lizenzgeber diese Zustimmung erteilt, werden die mit der Änderung der Softwarelizenz verbundenen Mehraufwendungen dem Auftraggeber nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt.
- 15.3. Lizenz- und urheberrechtliche Bestimmungen des Lizenzgebers sind vom Auftraggeber einzuhalten.

16 Datenschutz

- 16.1. Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass PCS Daten über ihn, seine Organe und Mitarbeiter:innen zur Vertragserfüllung (insb. Bearbeitung und Abwicklung des Auftrags, Erbringung und Verrechnung der vereinbarten Leistungen, Kundenservice) automationsunterstützt speichert und verarbeitet. Rechtsgrundlage ist Art 6 Abs 1 lit b DSGVO. Die Daten werden darüber hinaus für die Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten sowie für die Geltendmachung, Ausübung und Verteidigung von Rechtsansprüchen aufbewahrt. Rechtsgrundlage ist diesfalls Art 6 Abs 1 lit b DSGVO bzw. Art 9 Abs 2 lit f DSGVO.
- 16.2. Die Daten werden grundsätzlich bis zur Beendigung der Geschäftsbeziehung oder bis zum Ablauf der geltenden Garantie-, Gewährleistungs-, Verjährungs- und gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gespeichert und darüber hinaus bis zur Beendigung von allfälligen Rechtsstreitigkeiten, bei denen die Daten als Beweis benötigt werden.
- 16.3. Darüber hinaus verwendet PCS personenbezogene Daten über den Auftraggeber, seine Organe und Mitarbeiter:innen (insb. Name, Adresse, Kontaktdaten) bei Vorliegen einer gesonderten jederzeit widerrufbarer Einwilligung oder bei Vorliegen eines überwiegenden berechtigten Interesses von PCS auch für eigene Werbe- und Marketingzwecke, um dem Auftraggeber regelmäßig Informationen über die Leistungen von PCS, besondere Angebote, Neuigkeiten und sonstige Kundeninformationen, die für den Auftraggeber von Interesse sein könnten, per Post, E-Mail oder andere Kommunikationskanäle zusenden, solange die Einwilligung nicht widerrufen oder einer Verarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung widersprochen wurde.
- 16.4. Betroffene Personen haben jederzeit das Recht auf Auskunft über die sie betreffenden personenbezogenen Daten sowie das Recht auf Löschung, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht. Ferner haben betroffene Personen das Recht auf Berichtigung der Daten, auf Einschränkung der Verarbeitung, auf Datenübertragbarkeit und ein Widerspruchsrecht. Schließlich haben betroffene Personen das Recht auf Beschwerde bei der Datenschutzbehörde. Betroffene Personen können sich zur Ausübung ihrer Betroffenenrechte sowie bei Fragen zum Datenschutz an datenschutz@pcs-it.at wenden. Weitere Informationen zum Datenschutz sind in unserer Datenschutzerklärung unter <https://www.pcs-it.at/footer-menu/datenschutzerklaerung> abrufbar.

17 Adressenänderung

- 17.1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, uns Änderungen seiner Wohn- bzw. Geschäftsadresse bekanntzugeben, solange das vertragsgegenständliche Rechtsgeschäft nicht beiderseitig vollständig erfüllt ist. Wird die Mitteilung unterlassen, so gelten Erklärungen auch dann als zugegangen, falls sie an die zuletzt bekanntgegebene Adresse gesendet werden.

18 Exportbeschränkungen

- 18.1. 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 Auftraggeber 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. Sollte sich nach Vertragsabschluss herausstellen, dass die Lieferung der vertragsgegenständlichen Komponenten durch PCS einer Exportbeschränkung unterliegt, so ist PCS berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Hat der Auftraggeber PCS bei Vertragsabschluss auf derartige Umstände nicht hingewiesen, so hat der Auftraggeber PCS die daraus resultierenden Aufwände und Schäden voll zu ersetzen.

19 Referenzen

- 19.1. Mit Auftragserteilung räumt der Auftraggeber, bis zum jederzeit möglichen Widerruf, PCS das Recht ein, den Auftraggeber Dritten gegenüber als Referenzkunden namhaft zu machen. PCS ist auch berechtigt, auf der eigenen Website und auf sozialen Plattformen den Firmennamen und das Firmenlogo des Auftraggebers zu verwenden, um auf die bestehende oder vormalige Geschäftsbeziehung hinzuweisen.

20 Anzuwendendes Recht

- 20.1. Der Vertrag und alle daraus abgeleiteten wechselseitigen Rechte und Pflichten sowie Ansprüche zwischen PCS und dem Auftraggeber unterliegen dem österreichischen materiellen Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

21 Erfüllungsort und Gerichtsstand

- 21.1. Erfüllungsort ist der Sitz von PCS.
- 21.2. Als ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich zwischen PCS und dem Auftraggeber ergebenden Rechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis wird Wien, Innere Stadt vereinbart. Ungeachtet dessen ist PCS berechtigt, den Auftraggeber an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu klagen.

II. BESONDERER TEIL: BEDINGUNGEN FÜR SOFTWAREPROJEKT- UND PROGRAMMIERLEISTUNGEN

1 Anwendungsbereich

- 1.1. Ergänzend zu dem allgemeinen Teil dieser AGB gelten für alle Leistungen von PCS im Rahmen von Softwareprojekten, wie insbesondere Programmierleistungen, IT-Beratung, Implementierung, Anpassung (Customizing), Wartung oder Schulung, die nachfolgenden Bedingungen.
- 1.2. Im Fall von Widersprüchen zwischen dem allgemeinen Teil und dem besonderen Teil gehen die Bestimmungen des besonderen Teils vor.

2 Leistungsumfang, Abnahme

- 2.1. Der genaue Umfang der von PCS zu erbringenden Leistungen richtet sich nach den Angebotsunterlagen bzw. dem schriftlichen Vertrag oder einer gesonderten schriftlichen Leistungsbeschreibung, die der Auftraggeber zur Verfügung stellt oder PCS gegen Kostenberechnung aufgrund der ihr zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet. Diese Beschreibung der Leistungen ist vom Auftraggeber auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und freizugeben. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten Termin- und Preisvereinbarungen führen.
- 2.2. Individuell erstellte Software bzw. Programmadaptierungen bedürfen einer Abnahme durch den Auftraggeber spätestens vier Wochen ab Lieferung durch PCS. Die Einzelheiten der Abnahme werden zwischen den Parteien einvernehmlich festgelegt. Lässt der Auftraggeber den Zeitraum von vier Wochen ohne Abnahme verstreichen, so gilt die gelieferte Software als abgenommen. Bei Einsatz der Software im Echtbetrieb durch den Kunden gilt die Software jedenfalls als abgenommen. Allenfalls im Zuge der Abnahme auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert PCS zu melden. Handelt es sich dabei um wesentliche Mängel, so ist nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Abnahme von Software wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen. Allenfalls im Zuge der Abnahme auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert PCS zu melden. Die Abnahme kann wegen unwesentlicher Mängel nicht verweigert werden. Ein unwesentlicher Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der Software nur geringfügig beeinträchtigt ist. Es handelt sich um Schönheitsfehler oder Fehler in Nebenfunktionen,

die die wesentliche Nutzung nicht behindern. Ein Mangel ist wesentlich, wenn er die Nutzung der Software zu dem vertraglich vorausgesetzten Zweck unmöglich macht oder unzumutbar einschränkt, aber eine zumutbare Umkehrungslösung existiert. .

- 2.3. Bei Bestellung von Standard-Programmen bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.

3 Leistungsumfang Webdesign, Webshop und Webhosting

- 3.1. Die von PCS zu erbringenden Leistungen umfassen je nach Vereinbarung die Beratung im Zusammenhang mit der zu erstellenden Web-Projekten, die Planung und Konzeption des Projekts, das Design, die Programmierung, Hosting und die laufende Wartung des Projekts.

- 3.2. Die angeführten Softwareleistungen beziehen sich ausschließlich auf die vom AN für den AG erstellten Softwarekomponenten.

- 3.3. Folgende Leistungen werden nicht durch einen Wartungsvertrag abgedeckt:

- Upgrades der Magento Version in Form von Major- oder Minor-Releases (erste und zweite Stelle der Versionsnummer X.X.x)
- Modul-updates von Fremdmodulen
- Behebung von Fehlern die in und aufgrund von externen Modulen entstehen
- Schulungen/ Anwenderfragen nach abgeschlossener Schulung bei Projekteinführung
- Datenmanipulationen (Migration, Änderung, Pflege, Auswertungen, Bildbearbeitungen, Textänderungen, etc.)
- Fehler die durch fehlerhafte Anwendung oder Datenpflege entstanden
- Fehler aufgrund höherer Gewalt
- SEO Leistungen
- Optimierung bzw. Anpassung von Suchresultaten
- Umsetzung und Installation von Änderungen (Design, Programmlogik)
- Tätigkeiten aufgrund Änderungen in der Infrastruktur (OS Upgrades, neue Hardware, etc.)
- Troubleshooting von Modulen deren Standardablauf verändert wurde
- Anpassen responsive Darstellung bei neuen Geräten
- Unterstützung von Browser und Browserversionen < 10% Marktanteil
- Fehler die aufgrund von Bugs in Browserupdates entstehen
- Codeupdates aufgrund von OS Anpassungen von Herstellern (Windows, Google, Apple)
- Störungen in Verbindung mit externen Herstellern (Payment, Mail, Newsletter, Module)
- Endkundensupport
- Anpassung Schnittstellen aufgrund von externen Systemen

- 3.4. Eine barrierefreie Ausgestaltung von Websites ist nicht geschuldet, sofern diese nicht ausdrücklich vom Auftraggeber angefordert und von PCS schriftlich zugesagt wurde.

- 3.5. Wird die Website auf Wunsch des Auftraggebers bei einem anderen Provider gehostet, ist der Auftraggeber alleine für die Erfüllung der Systemvoraussetzungen bei diesem Provider verantwortlich. Die Koordinationsarbeiten mit einem Provider werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. PCS weist darauf hin, dass Programme, die für die Serverumgebung von PCS entwickelt worden sind, unter Umständen nicht oder nur teilweise auf Systeme anderer Provider portiert werden können.

- 3.6. Webserverzugangsdaten sowie Administratorenrechte für CMS-Systeme werden grundsätzlich nicht an den Auftraggeber oder von diesem beauftragte Dritte herausgegeben. Besteht der Auftraggeber auf der Herausgabe der Zugangsdaten, erlischt damit jeglicher Gewährleistungsanspruch des Auftraggebers gegenüber PCS und allfällige Reparatur-Arbeiten werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

4 Leistungserbringung

- 4.1. Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch PCS erfolgt innerhalb der normalen Arbeitszeiten von PCS. Erfolgt auf Wunsch des Auftraggebers oder aufgrund besonderer Umstände auf Seiten des Auftraggebers, die dies erforderlich machen, eine Leistungserbringung

außerhalb der normalen Arbeitszeit, können die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt werden, soweit nicht anders vereinbart. Bei einer Abrechnung nach Stundensatz wird als Ersatz für Mehrkosten für außerhalb der normalen Arbeitszeit erbrachte Leistungen ein Zuschlag von 100% verrechnet.

- 4.2. PCS ist nach eigenem Ermessen berechtigt, sich bei der Erbringung der Leistungen Dritter zu bedienen (Erfüllungsgehilfen).

5 Änderungswünsche (Change Requests)

- 5.1. PCS wird sich darum bemühen, einem Änderungswunsch des Auftraggebers zu entsprechen, soweit technisch möglich und mit den bestehenden Ressourcen umsetzbar. Erfordert eine Änderung voraussichtlich einen Mehraufwand, so muss die Änderung und deren Auswirkungen auf die vereinbarten Preise und Termine schriftlich vereinbart werden. Bis zum Vorliegen einer solchen Vereinbarung erbringt PCS die ursprünglich vereinbarten Leistungen. Falls die Abklärung der Auswirkungen einer gewünschten Änderung eine umfangreiche Prüfung durch PCS erfordert, ist PCS berechtigt, dafür eine Vergütung nach tatsächlichem Aufwand entsprechend den vereinbarten Tagessätzen zu verlangen. Ebenso ist PCS berechtigt, eine Anpassung des Zeitplanes und der Preise zu verlangen, wenn diese auf fehlerhaften Angaben des Auftraggebers oder falschen Annahmen basieren.

6 Urheber- und Nutzungsrechte, Softwarelizenzen

- 6.1 Der Auftraggeber erwirbt mit Bezahlung des vereinbarten Entgelts ein einfaches Nutzungsrecht, die Software im vereinbarten Umfang für eigene geschäftliche Zwecke bestimmungsgemäß zu verwenden. Im Fall von Software as a Service (SaaS) ist das Nutzungsrecht auf die Dauer des Vertrags begrenzt. Sämtliche sonstige Rechte bleiben bei PCS. Die Rechtseinräumung bezieht sich nicht auf den Source Code der Software und ist die Überlassung des Source Codes ausdrücklich nicht geschuldet. Rechte zur Bearbeitung, Verbreitung oder öffentlichen Zugänglichmachung der Software werden nicht gewährt.
- 6.2 Wird dem Auftraggeber eine Software zur Verfügung gestellt, deren Lizenzinhaber ein Dritter ist (zB Standardsoftware von Microsoft), so richtet sich die Einräumung des Nutzungsrechts nach den Lizenzbestimmungen des Lizenzinhabers (Herstellers). Im Fall von Open Source Software richten sich die Rechte von PCS und des Auftraggebers nach der jeweiligen Open Source Lizenz.
- 6.3 Bei allfälliger Mitwirkung des Auftraggebers bei der Herstellung/Weiterentwicklung und/oder Anpassung von Software an die Erfordernisse des Auftraggebers werden keine Rechte welcher Art auch immer über die in diesen AGB und im abgeschlossenen Vertrag festgelegte Nutzungsberechtigung hinaus erworben.
- 6.4 Jede über die vertraglich vereinbarte und bestimmungsgemäße Benutzung hinausgehende Nutzung der Software ist unzulässig. Der Auftraggeber ist insbesondere nicht berechtigt, die Software auch nur teilweise zurückzuentwickeln bzw. zu dekompile, außer in den gesetzlich zwingend vorgesehenen Fällen, insbesondere zur Herstellung der Interoperabilität eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms gemäß § 40e UrhG. Eine Bearbeitung oder Änderung der Software ist dem Auftraggeber nur in den zwingend vorgesehenen gesetzlichen Fällen zum Zweck der Fehlerbehebung oder der Herstellung der Interoperabilität mit anderen Computerprogrammen gestattet. Der Auftraggeber wird PCS in einem solchen Fall über den bestehenden Bearbeitungs- oder Änderungsbedarf informieren und diese mit der Umsetzung beauftragen. Wenn PCS nicht bereit ist, die Bearbeitung oder Änderung gegen Bezahlung eines angemessenen Entgelts innerhalb angemessener Frist durchzuführen, ist der Auftraggeber berechtigt, die notwendigen Bearbeitungen oder Änderungen selbst vorzunehmen oder durch Dritte vornehmen zu lassen.
- 6.5 Sofern sich das vereinbarte Entgelt nach der Anzahl der tatsächlichen Nutzer richtet, wird die Anzahl der erwarteten Nutzer nach den Angaben des Auftraggebers für die Erstverrechnung herangezogen. Jede Veränderung der Nutzeranzahl muss vom Auftraggeber umgehend an PCS berichtet werden.

- 6.6 PCS ist berechtigt, Audits durchzuführen, um die vertragsgemäße Nutzung überlassener Software zu überprüfen, solange die Software vom Auftraggeber eingesetzt wird. Der Auftraggeber muss PCS im Rahmen von Audits so gut wie möglich unterstützen und gemäß Punkt 8.2 und 8.3 mitwirken. Die Auditkosten können gesondert verrechnet werden. Wird im Rahmen eines Audits eine Unterlizenzierung festgestellt, werden Lizenzentgelte nachverrechnet, unbeschadet sonstiger Ansprüche von PCS (insb. nach dem Urheberrechtsgesetz).
- 6.7 PCS ist berechtigt, technische Maßnahmen zum Schutz der überlassenen Software und zur Kontrolle der Einhaltung der Lizenzbestimmungen zu implementieren. Zu diesem Zweck kann PCS verschiedene Informationen über die verwendete Soft- und Hardware, Lizenzschlüssel udgl, automatisiert erheben. Dem Auftraggeber ist es nicht erlaubt, wirksame technische Maßnahmen zum Schutz der Software ohne Zustimmung von PCS zu umgehen, soweit dies nicht zur Ausübung gesetzlich zwingend eingeräumter Nutzungsrechte (z.B. Erstellung einer Sicherungskopie, Dekompilierung zur Herstellung der Interoperabilität) erforderlich ist..
- 6.8 Sicherungskopien darf der Auftraggeber nur erstellen, soweit für den vertragsgemäßen Gebrauch der Software erforderlich.
- 6.9 Jede Weitergabe der Software an Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von PCS. Dem Auftraggeber ist es ohne vorherige schriftliche Zustimmung von PCS auch nicht gestattet, die gemäß Punkt II.6.1. eingeräumten Nutzungsrechte an Dritte abzutreten, zu übertragen oder Unterlizenzen an ihnen einzuräumen.
- 6.10 Die von PCS bzw. dem jeweiligen Lizenzgeber erteilte Lizenz berechtigt ausschließlich zur Nutzung der jeweils lizenzierten Version. Neue Versionen dürfen nur aufgrund einer gesondert erteilten Lizenz oder gemäß den Bestimmungen eines gesondert abgeschlossenen Wartungsvertrags genutzt werden.
- 6.11 Bei Dauerschuldverhältnissen können die eingeräumten Nutzungsrechte von PCS aus wichtigem Grund gekündigt werden. Bei gegen Einmalentgelt überlassener Software bleibt das Nutzungsrecht des Auftraggebers nach vollständiger Bezahlung von Vertragsverstößen, die keine laufenden Pflichten betreffen, grundsätzlich unberührt; die Geltendmachung von Schadenersatz- oder Unterlassungsansprüchen bleibt PCS vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Auftraggeber die Urheberrechte von PCS oder sonstigen Rechtsinhabers verletzt, mit fälligen Zahlungen trotz Mahnung und Setzung einer angemessenen Nachfrist in Verzug bleibt oder sonst gegen wesentliche Bestimmungen des Vertrags verstößt. Der Auftraggeber ist in diesem Fall verpflichtet, die Software und sämtliche Kopien zu löschen.
- 6.12 PCS wird den Auftraggeber 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 Auftraggeber wird PCS unverzüglich schriftlich benachrichtigen und im Falle eines Rechtsstreites eine Streitverkündung gemäß § 21 ZPO vornehmen, falls derartige Ansprüche gegen ihn erhoben werden. Werden Ansprüche aus der Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht, welche PCS zu vertreten hat, kann PCS auf eigene Kosten die Software ändern, austauschen oder ein Nutzungsrecht erwirken. Ist dies mit angemessenem Aufwand nicht möglich, hat der Auftraggeber auf Verlangen von PCS unverzüglich das Original und alle Kopien der Software einschließlich überlassener Unterlagen zurückzugeben.

7 Schulung

- 7.1. Gegen gesonderten Auftrag wird PCS das Personal des Auftraggebers in die Bedienung der Software einführen, damit dieses in der Lage ist, die Software zu bedienen. Dabei wird vorausgesetzt, dass das Personal des Auftraggebers über einschlägige technische und fachliche Erfahrung verfügt.

8 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 8.1. Die Parteien werden in allen vertragsgegenständlichen Bereichen eng zusammenarbeiten und

einander sämtliche für die Vertragsabwicklung notwendigen Informationen zur Verfügung stellen und offen miteinander kommunizieren. Der Auftraggeber erklärt sich einverstanden, PCS bei Erbringung der geschuldeten Leistungen im jeweils erforderlichen Ausmaß nach besten Kräften zu unterstützen. Der Auftraggeber wird sicherstellen, dass alle für die Erbringung der von PCS geschuldeten Leistungen erforderlichen Mitwirkungshandlungen rechtzeitig und unentgeltlich erbracht werden sowie alle organisatorischen Voraussetzungen im Betrieb des Auftraggebers geschaffen sind.

- 8.2. Der Auftraggeber stellt insbesondere den Zugang zu seinen Geschäftsräumlichkeiten und seinen Betriebsanlagen von PCS im erforderlichen Umfang zur Verfügung. Der Auftraggeber stellt weiterhin die erforderliche Infrastruktur (Projekträume, Arbeitsplätze inkl. Netzwerkzugang, Zugangsberechtigungen zu dem System, Drucker, VPN-Zugang für Remote-Zugriff etc) bereit.
- 8.3. Der Auftraggeber stellt ferner alle Informationen, Daten und Unterlagen, die zur Erbringung der vereinbarten Leistungen erforderlich sind, bereit. Dies betrifft insbesondere Dokumente der gegenwärtigen IT-Systeme, Plattformen, Anwendungen, Schnittstellenbeschreibungen, Beschreibung der Hardwarearchitektur sowie die zu verarbeitenden Stammdaten.
- 8.4. Zu Beginn der Leistungserbringung durch PCS benennt der Auftraggeber einen fachlich kompetenten Ansprechpartner für PCS. Dieser stellt die notwendigen Kontakte mit den involvierten Stellen im Betrieb des Auftraggebers (z.B. Fachabteilungen) und mit allfälligen vom Auftraggeber beigezogenen externen Dritten her und sorgt dafür, dass Entscheidungen hinsichtlich der von PCS zu erbringenden Leistungen rechtzeitig getroffen werden. Der Ansprechpartner übernimmt auch die terminliche Koordinierung zwischen den betroffenen Stellen beim Auftraggeber, externen Dritten und PCS.
- 8.5. Der Auftraggeber hat auch dafür zu sorgen, dass vereinbarte Zeitpläne durch etwaige von ihm beigezogene Dritte eingehalten werden.
- 8.6. Falls der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß bzw. nicht termingerecht erfüllt, verschieben sich der Projektplan und vereinbarte Milestones entsprechend. Ferner hat der Auftraggeber darauf zurückzuführende Mehraufwände zu tragen. PCS ist berechtigt, die zusätzlich entstehenden Aufwendungen, einschließlich allfälliger Stehzeiten der PCS Mitarbeiter, die kurzfristig nicht anders eingesetzt werden können, dem Auftraggeber zu den vereinbarten Stundensätzen zu verrechnen.
- 8.7. Der Auftraggeber wird bei der Nutzung der vertragsgegenständlichen Software auftretende Fehler von PCS unverzüglich mitteilen und diese bei der Fehleranalyse und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen, damit der Fehler für PCS bestimmbar sowie reproduzierbar ist. Der Auftraggeber hat die aufgetretenen Fehler insbesondere ausreichend zu beschreiben und PCS die Fehlerberichte vorzulegen einschließlich einer Dokumentation der durchgeführten Arbeitsschritte, die zu dem Fehler geführt haben, und sonstige Informationen bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
- 8.8. Der Auftraggeber ist verpflichtet, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen. Datenverluste, die aufgrund fehlender, nicht regelmäßiger oder fehlerhafter Datensicherung auftreten, hat der Auftraggeber alleine zu verantworten und kann PCS hierfür nicht haftbar gemacht werden.
- 8.9. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die ihm im Rahmen einer Wartungsvereinbarung zur Verfügung gestellten Softwareupdates, mit denen Fehler oder Schwachstellen behoben werden, einzuspielen. Schäden die durch Nichteinspielen der Updates entstehen, hat der Auftraggeber zu verantworten und kann PCS hierfür nicht haftbar gemacht werden.

9 Gewährleistung

- 9.1. PCS gewährleistet, dass die Software die in der Leistungsbeschreibung angeführten Funktionen enthält und die ausdrücklich vertraglich vereinbarten Anforderungen erfüllt. PCS leistet keine Gewähr, dass die Software allen speziellen Anforderungen des Auftraggebers über die Leistungsbeschreibung hinaus genügt oder dass sie ununterbrochen oder gänzlich fehlerfrei läuft. .

- 9.2. Mängel sind innerhalb von 14 Tagen ab Übergabe bzw. Installation der Software oder ab Erkennbarkeit anzuzeigen. Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und schriftlich dokumentiert erfolgen.
- 9.3. PCS wird allfällige gewährleistungspflichtige Mängel je nach Schwere des gerügten Mangels innerhalb angemessener Frist beheben, indem PCS eine korrigierte Version der Software bereitstellt, oder eine Umgehungslösung zur Verfügung stellt, um die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Ein wesentlicher Mangel liegt vor, wenn die Software aus Gründen, die ausschließlich von PCS zu vertreten sind, in wesentlichen Teilen nicht dem Vertrag entspricht, insb. wenn die zweckmäßige Nutzung der Software nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt ist. Das Fehlen einzelner Funktionalitäten, wodurch die Nutzungsmöglichkeit der Software nur leicht eingeschränkt wird, stellt keinen wesentlichen Mangel dar. Sollte ein wesentlicher Mangel vorliegen, der von PCS nicht auf wirtschaftlich vertretbare Weise innerhalb angemessener Frist behoben werden kann, kann PCS die Verbesserung verweigern. Der Auftraggeber kann in diesem Fall die Rücknahme der Software gegen Erstattung des vom Auftraggeber hierfür bezahlten Entgelts verlangen.
- 9.4. Bei Abschluss eines Softwarewartungsvertrags erfolgt die Mängelbehebung im Rahmen der laufenden Wartung nach den Bedingungen jenes Vertrags.
- 9.5. Die Beweislast dafür, dass der Mangel bereits zum Übergabezeitpunkt vorhanden war, trägt der Auftraggeber. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gemäß § 924 ABGB gilt als ausgeschlossen.
- 9.6. Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen bei nachträglichen Veränderungen der Software durch den Auftraggeber, bei Fehlern, Störungen oder Schäden, die vom Auftraggeber zu vertreten sind und beispielsweise aufgrund unsachgemäßer Bedienung, geänderter Betriebssystemkomponenten oder einer geänderten Softwareumgebung entstehen oder auf Abweichungen von den Installationsvoraussetzungen beruhen. Ebenso sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen, wenn Einschränkungen bei Funktionalitäten auf spezifische Kundenanforderungen zurückzuführen sind.
- 9.7. Kosten für Hilfestellung, Fehlerdiagnose sowie Beseitigung von Fehlern, Störungen und Schäden, die vom Auftraggeber zu vertreten sind, werden von PCS gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Fehlern, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Auftraggeber selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind. Sofern der Auftraggeber mit PCS keinen Softwarewartungsvertrag abgeschlossen hat, verrechnet PCS Wartungen (zB. Fehlerdiagnose und -beseitigung, Pflege etc.), die nicht unter die Mängelbehebung fallen, nach den jeweils gültigen Listenpreisen.
- 9.8. Für Software von Drittfirmen (z.B. Standardsoftware von Microsoft) leistet PCS keine Gewähr, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.
- 9.9. Zur Klarstellung: Für etwaige Schadenersatzansprüche gelten die Regelungen unter Punkt I.10.

10 Preise

- 10.1. Es wird die Wertbeständigkeit sämtlicher Entgelte, einschließlich Pauschalpreise und Stundensätze, vereinbart, wenn der vereinbarte Leistungszeitraum für die von PCS zu erbringenden Leistungen mehr als sechs Monate ab Vertragsabschluss beträgt und nicht ausdrücklich ein Fixpreis ohne Indexanpassung vereinbart ist. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von Statistik Austria monatlich verlautebarte Verbraucherpreisindex 2020 (VPI 2020) oder ein an seine Stelle tretender Index. Ausgangsbasis ist die für den Monat des Vertragsabschlusses errechnete Indexzahl. PCS ist berechtigt, die vereinbarten Entgelte im Zeitpunkt der Abrechnung entsprechend der Veränderung des VPI anzupassen. Die Nichtausübung des Rechts auf Wertanpassung stellt keinen Verzicht auf spätere Wertanpassungen dar.
- 10.2. Zur Klarstellung: Im Übrigen gelten die Regelungen unter Punkt I 4.

III. BESONDERER TEIL: BEDINGUNGEN FÜR SOFTWARESUPPORT LEISTUNGEN

1 Anwendungsbereich

- 1.1. Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle Leistungen von PCS im Rahmen des Softwaresupports, sofern ein solcher ausdrücklich schriftlich vereinbart wird. Soweit hier nicht anders geregelt, gelten ergänzend der allgemeine Teil dieser AGB (Teil I), für etwaige Schadenersatzansprüche insbesondere Punkt I.10 (Haftung), sowie der besondere Teil für Softwareprojekte (Teil II) sinngemäß, insbesondere die Punkte II 8 (Mitwirkungspflichten des Auftraggebers) und 9 (Gewährleistung).

2 Leistungsumfang

- 2.1. Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch PCS erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, am Standort nach Wahl von PCS innerhalb der normalen Arbeitszeiten von PCS. Erfolgt ausnahmsweise und auf Wunsch des Auftraggebers eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit und/oder an einem Standort des Auftraggebers, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt. Die Auswahl des die vertragsgegenständlichen Leistungen erbringenden Mitarbeiters obliegt PCS. PCS ist berechtigt, hierfür auch Dritte heranzuziehen.
- 2.2. PCS erbringt im Rahmen des Softwaresupports im Allgemeinen folgende Leistungen. Der konkrete Leistungsumfang der zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung im Vertrag oder einer allfälligen Auftragsbestätigung durch PCS:

Informationsservice: Der Auftraggeber wird über neue Programmstände, verfügbare Updates, Programmentwicklungen etc. informiert. Diese können nach Beauftragung durch PCS eingespielt werden.

Hotline-Service: PCS wird dem Auftraggeber innerhalb der vereinbarten Hotline-Zeiten von PCS bei fallweise auftretenden Problemen für Beratungen im Zusammenhang mit dem Einsatz der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme zur Verfügung stehen. Sollte eine exzessive Nutzung des Supports auf mangelnde Kenntnisse des Auftraggebers zurückzuführen sein, kann dies durch eine "Fair Use"-Policy oder das Angebot optionaler Schulungen geregelt werden.

Archivierung und Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme: PCS verpflichtet sich zur Archivierung der von PCS entwickelten vertragsgegenständlichen Softwareprogramme in vom Computer lesbarer Form sowie der Dokumentation in einem zur Erfüllung der Verpflichtungen nach diesem Vertrag notwendigen Umfang und stellt diese falls notwendig, entsprechend den Bestimmungen des dem Erwerb zugrundeliegenden Vertrages, dem Auftraggeber zur Verfügung.

Update Service: PCS stellt dem Auftraggeber die vom Hersteller bereitgestellten Programm-Updates zur Verfügung. In diesen sind Korrekturen von Fehlern, Behebung eventueller Programmprobleme, die weder beim Probelauf noch beim Praxiseinsatz innerhalb der Gewährleistungsfrist auftreten, Verbesserungen des Leistungsumfanges, Änderungen der Softwareprogramme aufgrund gesetzlicher Änderungen enthalten.

Gesetzliche Änderungen, die zu einer neuen Programmlogik führen, d.h. Änderungen bereits vorhandener Funktionen, die zu neuen Programmen und Programmodulen führen, sowie eventuell notwendige Erweiterungen der Hardware, fallen nicht unter die Leistungen dieses Vertrages. Diese Programme werden neben den notwendigen Datenträgern und Dokumentationen dem Auftraggeber gesondert angeboten.

Installation von Programm-Updates: Das Einspielen bzw. Aufsetzen der neuen Programm-Updates auf das vertragsgegenständliche Computersystem ist nicht im Vertrag enthalten und wird gesondert in Rechnung gestellt.

Problembehandlung vor Ort: Falls die Problembehandlung des vertraglich festgelegten

Leistungsumfanges nicht durch Hotline-Service, Remote-Support etc. gelöst werden kann, wird PCS diese am Standort des Computersystems vornehmen. Vorort-Einsätze sind nicht im Vertrag enthalten und werden gesondert in Rechnung gestellt.

3 Nicht durch den Softwaresupport gedeckte Leistungen

- 3.1. Falls nicht explizit anders vereinbart, sind die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die von PCS mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen nicht inkludiert und werden gesondert verrechnet. Dies gilt unabhängig vom Verschulden des Einsatzes.
- 3.2. Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen ist PCS berechtigt, die angefallenen Kosten dem Auftraggeber mit den jeweils gültigen Kostensätzen in Rechnung zu stellen.
- 3.3. Leistungen, die durch Betriebssystem-, Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen bedingt sind.
- 3.4. Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen.
- 3.5. Programmänderungen aufgrund von Änderungen gesetzlicher Vorschriften, wenn sie eine Änderung der Programmlogik erfordern.
- 3.6. PCS ist von ihren Supportverpflichtungen für jene Fehler und Störungen befreit, die nachweislich auf nicht von PCS genehmigte Änderungen oder eine nicht widmungsgemäße Verwendung der Software durch den Auftraggeber oder Dritte zurückzuführen sind..
- 3.7. Die Beseitigung von durch den Auftraggeber oder Dritten verursachten Fehlern.
- 3.8. Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Auftraggeber oder Anwender entstehen.
- 3.9. Datenmanipulationen (Migration, Änderung, Pflege, Auswertungen, Bildbearbeitungen, Textänderungen, etc.)
- 3.10. Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.
- 3.11. Fehler die durch fehlerhafte Anwendung oder Datenpflege entstanden
- 3.12. Schulungen und Anwenderfragen nach abgeschlossener Schulung bei Projekteinführung
- 3.13. Behebungen die auf Fehler von im Einsatz befindlichen Fremdmodulen zurückzuführen sind
- 3.14. Einspielen von Updates/ Upgrades von Major Releases von Fremdsoftware (erste und zweite Stelle der Versionsnummer X.X.x)
- 3.15. Optimierungen im Bereich SEO (Search Engine Optimization)
- 3.16. Anpassen responsive Darstellung bei neuen Geräten
- 3.17. Unterstützung von Browser und Browserversionen die nicht explizit von PCS empfohlen werden
- 3.18. Störungen in Verbindung mit externen Herstellern (OS, Browser, Payment, Mail, Newsletter, Module)

4 Preise

- 4.1. Die vereinbarten Preise verstehen sich ab Erfüllungsort. Die Kosten von Programmträgern (z.B. Bändern, Festplatten, USB-Speichermedien, usw.) sowie Dokumentationen und allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 4.2. Für Dienstleistungen, die in den Geschäftsräumen von PCS erbracht werden können, jedoch auf Wunsch des Auftraggebers ausnahmsweise bei diesem erbracht werden, trägt der Auftraggeber die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die von PCS mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen.

5 Vertragsdauer

Das Vertragsverhältnis beginnt mit Unterzeichnung des Wartungs-/Supportvertrages und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Dieser Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres von einem der Vertragspartner schriftlich gekündigt werden, vom Auftraggeber jedoch frühestens nach Ablauf des 36. Vertragsmonates.

6 Urheberrecht, Nutzungsrechte

- 6.1 Bei Lieferung von neuen Programmständen (Updates, Patches) der vertragsgegenständlichen Software erhält der Auftraggeber an diesen Nutzungsrechten in jenem Umfang, in welchem dem Auftraggeber Nutzungsrechte für die ursprünglich lizenzierte Software zustehen.
- 6.2 Nimmt der Auftraggeber neue Programmstände der Software in operative (produktive) Nutzung, die frühere Programmstände der Software ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht an dem ersetzten Programmstand.

IV. BESONDERER TEIL: BEDINGUNGEN FÜR DATACENTER UND HOSTING LEISTUNGEN, WARTUNG VON IT-INFRASTRUKTUR

1 Anwendungsbereich

- 1.1. Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle Datacenter und Hosting Leistungen von PCS sowie für die Wartung von IT Infrastruktur. Soweit hier nicht ausdrücklich anders geregelt, gelten ergänzend der allgemeine Teil dieser AGB (Teil I) sowie der besondere Teil für Softwareprojekte (Teil II) und für Softwaresupport (Teil III) sinngemäß.

2 Leistungsumfang

- 2.1. Der Umfang der zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung im Vertrag oder einer allfälligen Auftragsbestätigung durch PCS.
- 2.2. PCS ist berechtigt, die von PCS zur Verfügung gestellte IT-Infrastruktur entsprechend dem technischen Fortschritt anzupassen sowie durch auch andere, technisch gleichwertige Lösungen zu ersetzen, solange die vereinbarten Anforderungen erfüllt werden.
- 2.3. Sofern PCS vereinbarungsgemäß den Betrieb einer vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten IT-Infrastruktur (Hardware und/oder Software) für den Auftraggeber übernimmt, sichert der Auftraggeber PCS bei Übernahme des Betriebs durch PCS zu, ein gepflegtes und gewartetes System zu übergeben. Stellt sich später heraus, dass das System bei Übernahme nicht ordnungsgemäß gepflegt und gewartet war, hat der Auftraggeber hierdurch entstehende Mehraufwände zu tragen. Ferner ist PCS in diesem Fall zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wobei sämtliche von PCS bereits erbrachten Leistungen in Rechnung gestellt werden können.
- 2.4. Die Admin-Zugangsdaten werden grundsätzlich nicht an den Auftraggeber oder von diesem beauftragte Dritte herausgegeben. Besteht der Auftraggeber auf der Herausgabe der Zugangsdaten, erlischt damit jeglicher Gewährleistungsanspruch des Auftraggebers gegenüber PCS und ist jegliche Haftung von PCS ausgeschlossen, soweit der Auftraggeber nicht konkret nachweist, dass ein Fehler nicht auf Änderungen durch ihn oder Dritte zurückzuführen ist oder dass von ihm oder Dritten keinerlei Änderungen durchgeführt wurden. Allfällige PCS dadurch entstehende Mehraufwände werden gesondert nach Aufwand zu den jeweils geltenden Stundensätzen von PCS in Rechnung gestellt.
- 2.5. Werden von PCS verbindlich zugesagte Service Levels nicht eingehalten, hat der Auftraggeber dies – bei sonstigem Anspruchsverlust - unverzüglich nach Bekanntwerden schriftlich und ausreichend dokumentiert zu rügen und nachzuweisen.

3 Datenschutz

- 3.1. Soweit PCS im Rahmen der vereinbarten Leistungen personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, gilt PCS als Auftragsverarbeiter und der Auftraggeber als Verantwortlicher im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). PCS sichert dem Auftraggeber insoweit zu, sämtliche gesetzlichen Anforderungen, die nach Art 28 DSGVO für PCS bestehen, einzuhalten. Zur näheren Ausgestaltung der gesetzlichen Bestimmungen schließen PCS und der Auftraggeber die nachfolgende Vereinbarung über eine Auftragsverarbeitung. Diese gilt als integraler Bestandteil der Vereinbarung zwischen PCS und dem Auftraggeber.

4 Preise

PCS ist berechtigt, die vereinbarten Entgelte anzupassen, wenn sich nach Vertragsabschluss nachweislich und außerhalb des Willens von PCS liegende Kostenfaktoren ändern. Solche Faktoren sind ausschließlich: z.B. kollektivvertraglich bedingte Lohnkosten, Energiekosten für den Betrieb des Rechenzentrums, gesetzlich vorgeschriebene Abgaben.. Davon unabhängig hat PCS das Recht zur Anpassung der Entgelte entsprechend der Veränderung des VPI gemäß Punkt I 4. und II 10.1.

Juli 2026

Vereinbarung über Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag („AV“)

1. **Präambel und Verantwortlichkeiten:** (1) Im Rahmen des Hauptvertrags wird PCS damit beauftragt, für den Verantwortlichen Datenverarbeitungstätigkeiten auszuführen, die personenbezogene Daten betreffen können. Diese Vereinbarung ist ein wesentlicher Bestandteil des Hauptvertrags und konkretisiert die datenschutzrechtlichen Anforderungen gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), soweit der Verantwortliche oder ein von diesem beauftragter Dritter personenbezogene Daten („Daten“) verarbeitet. (2) Soweit PCS in Erfüllung des Hauptvertrags personenbezogenen Daten des Verantwortlichen verarbeitet, geschieht dies ausschließlich im Auftrag und im Interesse des Verantwortlichen als „Auftragsverarbeiter“ iSd Art 4 Abs 8 DSGVO. Der Verantwortliche entscheidet iSd Art 4 Abs 7 DSGVO über die Zwecke der Verarbeitung der personenbezogenen Daten und bleibt für die Einhaltung der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an PCS sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung, verantwortlich. PCS hat geeignete technische und organisatorische Maßnahmen implementiert, die sicherstellen, dass kein unberechtigter Zugriff auf die (sowie keine widerrechtliche Verarbeitung der) zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten erfolgt. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen umfassen insbesondere ein Zugriffsberechtigungskonzept, ein Datensicherungskonzept sowie physische und digitale Schutzmaßnahmen betreffend unserer IT-Infrastruktur. Die Sicherungsmaßnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung fortlaufend überarbeitet sowie laufend auditiert. Die Dienstnehmer von PCS sind vertraglich zur Verschwiegenheit verpflichtet.
2. **Gegenstand und Dauer der Auftragsverarbeitung:** PCS erbringt Dienstleistungen gemäß Hauptvertrag. Die Dienstleistungen umfassen unter anderem Datenverarbeitungen für die folgenden Zwecke:
 - a) Erfüllung vertraglicher Verpflichtungen
 - b) Kundendatenbank und Datenanalysen zur Betreuung von Kunden

- c) Warenwirtschaftssystem und etwaige Nachfolgesysteme zur Abwicklung warenwirtschaftlicher Prozesse, insbesondere Verkäufe, Bestell- und Kommunikationsprozesse mit Kunden und Lieferanten, Rechnungsstellungen

PCS entwickelt das System weiter und ändert und ergänzt das Dienstleistungsangebot. Zukünftige Änderungen oder Ergänzungen, auch in Form von Zusatz- oder Ergänzungsvereinbarungen zu dem Hauptvertrag, werden Bestandteile dieser AV. Gegenstand der Verarbeitung personenbezogener Daten aus dem Hauptvertrag sind folgende Datenarten/-kategorien:

- a) Personenstammdaten (z.B. Name, Adresse) von Beschäftigten, Kunden und Lieferanten
- b) Kommunikationsdaten (z.B. Telefon, E-Mail) von Beschäftigten, Kunden und Lieferanten
- c) Transaktionsdaten, insbesondere Bestelldaten von Kunden und Lieferanten, Wareneingänge
- d) Vertragsstammdaten (z.B. Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse) von Kunden und Lieferanten
- e) Abrechnungs- und Zahlungsdaten von Beschäftigten, Kunden und Lieferanten

Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen:

- a) Kunden
- b) Beschäftigte
- c) Lieferanten

- 3. **Datengeheimnis:** Innerhalb von PCS erhalten nur jene Mitarbeiter Zugriff auf die zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten, welche diese im Rahmen der vorstehend genannten Zwecke benötigen. PCS verarbeitet und speichert die zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten nur solange, so lange dies für die Erfüllung der vorgenannten Zwecke erforderlich ist. Nach Zweckerreichung sowie nach Ablauf gesetzlicher Aufbewahrungspflichten werden diese Daten gelöscht.
- 4. **Weitergabe:** Soweit dies zur Vertragserfüllung notwendig oder im Rahmen berechtigter Interessen von PCS gerechtfertigt ist, wird PCS personenbezogene Daten auch an PCS - Gesellschaften innerhalb des PCS - Netzwerks weitergeben. Des Weiteren können die personenbezogenen Daten auch an von PCS eingesetzte Auftragsverarbeiter (Dienstleister) übermittelt werden, falls diese den von PCS schriftlich vorgegebenen datenschutzrechtlichen Anforderungen entsprechen und sich PCS gegenüber zur Verschwiegenheit verpflichten. Dazu wird mit den eingesetzten Dienstleistern eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung abgeschlossen. Eine Datenübermittlung in Länder außerhalb der EU bzw. des EWR (sogenannte Drittstaaten) findet nur statt, soweit dies zur Durchführung der Vertragserfüllung erforderlich ist und ein angemessenes Datenschutzniveau besteht.
- 5. **Pflichten:** Der Verantwortliche stellt sicher, dass er gegenüber den Betroffenen (Mitarbeiter, Kunden, Lieferanten etc.) seinen Informationspflichten gemäß Artikel 13 und 14 DSGVO nachkommt, und diese über die ihnen gemäß Artikel 15 bis 20 DSGVO zustehenden Betroffenenrechte aufgeklärt werden. Der Verantwortliche stellt weiteres sicher, dass die personenbezogenen Daten rechtmäßig an PCS weitergegeben werden. Im Falle einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten (Databreach) wird jene Vertragspartei, welche diesen Datenschutzvorfall verursacht oder zu verantworten hat, die Entscheidung über eine allfällige Meldung an den Betroffenen und/oder die Datenschutzbehörde treffen. Für die Löschungen von personenbezogenen Daten sind, sowohl der Auftraggeber als auch PCS jeweils für den eigenen Verantwortungsbereich verantwortlich.

PCS wird personenbezogene Daten nur auf Basis einer rechtmäßigen und dokumentierten Weisung verarbeiten. Diese Vereinbarung sowie der zugrundeliegende Hauptvertrag nebst etwaiger Ergänzungsvereinbarungen stellen die vollständige und abschließende Weisung für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten dar. Alle ergänzenden oder abweichenden Weisungen müssen schriftlich zwischen den Parteien vereinbart werden und können zusätzliche Kosten verursachen.

Erteilt der Verantwortliche eine Weisung, welche gegen den Hauptvertrag und seine Ergänzungsvereinbarungen, gegen diese Vereinbarung und/oder gegen die Regelungen der DSGVO oder des

DSGneu verstößt, so darf PCS die Umsetzung dieser Weisung aussetzen. PCS hat den Verantwortlichen schriftlich auf die Unzulässigkeit der Weisung hinzuweisen.

Der Verantwortliche unterstützt PCS im Rahmen der Möglichkeiten bei der Erfüllung der datenschutzrechtlichen Verantwortlichkeiten (z.B. Art 33 bis 36 DSGVO).

Der Verantwortliche unterrichtet PCS unverzüglich, wenn ihm Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten bekannt werden.

Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrages anfallende Datenschutzfragen des Verantwortlichen ist der Datenschutzkoordinator der PCS: Emailadresse datenschutz@pcs-it.at.

PCS wird einzelne personenbezogene Daten auf berechtigtes Verlangen berichtigen, löschen oder sperren und sie sind nach der Beendigung des Hauptvertrages, auf Verlangen des Verantwortlichen entweder herauszugeben oder zu löschen, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedsstaaten den Verantwortlichen eine Verpflichtung zur Aufbewahrung der personenbezogenen Daten trifft. Entstehen zusätzliche Kosten durch abweichende Vorgaben bei der Herausgabe oder Löschung der personenbezogenen Daten, so trägt diese der Verantwortliche.

Kopien und Duplikate von personenbezogenen Daten darf PCS erstellen, sofern diese als Sicherheitskopien zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind oder dies im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich ist.

Die Datenverarbeitung findet grundsätzlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland wird nur erfolgen, wenn die Voraussetzungen der Art 44 ff DSGVO zusätzlich erfüllt sind.

Die Verantwortlichkeit für die Erfüllung von Informationspflichten gegenüber den Betroffenen (z. B. Beschäftigte und Kunden), nach Art 13, 14 oder ggf nach Art 26 DSGVO, liegt beim Verantwortlichen. PCS wird diesen bei der Erfüllung der Informationspflichten im Rahmen der Möglichkeiten unterstützen.

6. **Subunternehmer (weitere Auftragsverarbeiter):** (1) Ein Subunternehmerverhältnis liegt vor, wenn PCS weitere Auftragsverarbeiter mit der ganzen oder einem Teil der vertragsgegenständlichen Datenverarbeitung beauftragt. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die PCS z.B. als Telekommunikationsleistungen oder Post- / Transportdienstleistungen in Anspruch nimmt. (2) Der Verantwortliche erteilt zur Sicherstellung und im Interesse der Funktionstauglichkeit und Einheitlichkeit des Service-Angebotes eine allgemeine Genehmigung zum Einsatz von Subunternehmern. (3) Des Weiteren stimmt der Verantwortliche der Hinzuziehung eines Subunternehmers zu, sofern es sich entweder um verbundene Unternehmen iSd §§ 15 ff AktG handelt oder um Dienstleister, die über die erforderliche fachliche Eignung und die notwendige sachliche, technische, organisatorische und personelle Ausstattung für die Erfüllung der verlagerten Aufgaben und der Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen verfügen. (4) PCS wird nur zuverlässige und fachkundige Subunternehmer einsetzen. Erteilt er Aufträge an Subunternehmer, so wird PCS seine datenschutzrechtlichen Pflichten aus dieser Vereinbarung auf den Subunternehmer übertragen. (6) Erbringt der Subunternehmer die vereinbarte Leistung außerhalb der EU/des EWR stellt PCS die datenschutzrechtliche Zulässigkeit entsprechend dieser Vereinbarung sicher.
7. **Inkrafttreten und Laufzeit der Vereinbarung:** Die Laufzeit dieser AV entspricht der Laufzeit des Hauptvertrages. Dieser AV wird wirksam zum 25.05.2018. Mit Beendigung des Hauptvertrages endet auch dieser AV, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf. Gesetzliche Rechte der Parteien zur außerordentlichen Kündigung bleiben unberührt.
8. **Haftung und Schadensersatz:** (1) Im Falle der Inanspruchnahme einer der Parteien durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art 82 DSGVO, verpflichten sich die Parteien wechselseitig

einander bei der Abwehr des Anspruches im Rahmen ihrer Möglichkeiten zu unterstützen. (2) Im Innenverhältnis der Parteien findet Art 82 Abs 5 DSGVO Anwendung. (3) Die Regelungen des Hauptvertrages bzw jene der PCS AGB zur Beschränkung der Haftung finden auch auf den AV Anwendung.

9. **Sonstiges:** (1) Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis. (2) Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame oder nicht durchsetzbare Bestimmung gemeinsam durch eine wirksame zu ersetzen, die der unwirksamen oder nicht durchsetzbaren so nahe wie möglich kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken in diesem Vertrag. (3) Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht der Republik Österreich. (4) Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ist der Sitz der PCS.