

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Dienstleistungen und Lieferungen im Bereich IT

(Version 1.1)

## 1. Allgemeine Bestimmungen, AGB-Änderungen

- 1.1 A-Trust GmbH ("A-Trust") erbringt Lieferungen und Leistungen („Leistungen“) in den Bereichen Informations- und Kommunikationstechnologie. Diese AGB gelten in ihrer jeweils zum Vertragsabschlusszeitpunkt gültigen Fassung für alle IKT Leistungen von A-Trust gegenüber dem jeweiligen Kunden und bilden einen integrierenden Bestandteil des Vertragsverhältnisses. Abweichende oder ergänzende Vertragsbedingungen des Kunden werden nicht akzeptiert.
- 1.2 A-Trust ist berechtigt diese AGB jederzeit einseitig zu ändern. Geänderte AGBs werden dem Kunden auf elektronischem Wege übermittelt. Sie werden wirksam, wenn der Kunde ihnen nicht binnen vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht. Im Falle eines Widerspruchs kann A-Trust die unter Geltung der alten AGBs abgeschlossenen Verträge zum Monatsletzten des laufenden Monats aus wichtigem Grund kündigen. Sofern A-Trust den jeweiligen Vertrag nicht kündigt, gelten die alten AGB für diesen weiter.

## 2 Vertragsschluss, Leistungsumfang

- 2.1 Die Leistungen von A-Trust werden im jeweiligen Angebot an den Kunden spezifiziert. Mündliche Nebenabreden werden nicht Vertragsbestandteil.
- 2.2 Sollten Änderungen des vereinbarten Leistungsumfanges für den Kunden erforderlich werden, unterbreitet A-Trust auf dessen Anfrage ein dahingehendes Angebot. Leistungen, die über den jeweils vereinbarten Leistungs-umfang hinaus gehen werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet.
- 2.3 Leistungen von A-Trust sind teilbar und können separat verrechnet werden. Leistungen von A-Trust sind nicht in Kundenprojekte eingebettet und haben keinen Projektcharakter.
- 2.4 Auf etwaige Leistungen Dritter (zB. Drittanbietersoftware) wird im Angebot hingewiesen. Der Kunde bevollmächtigt A-Trust solche Drittleistungen im Namen und auf Rechnung des Kunden zu beauftragen, so dass ein Vertragsverhältnis zwischen dem Dritten und dem Kunden entsteht. Etwaige Ansprüche aus diesem Verhältnis sind direkt und ausschließlich zwischen diesen Parteien abzuwickeln. A-Trust behält sich jedoch das Recht vor, Drittleistungen im eigenen Namen, aber auf Rechnung des Kunden zu beauftragen. In diesem Fall sind die Ansprüche des Kunden bezüglich Drittleistungen auf die Abtretung etwaiger Ansprüche von A-Trust gegenüber dem Dritten an den Kunden beschränkt.
- 2.5 A-Trust erbringt ihre Leistungen grundsätzlich während ihrer Geschäftszeiten: Montag bis Freitag von 10:00-16:00.
- 2.6 A-Trust kann Subunternehmer für die Vertragserfüllung einsetzen.

### 3 Leistungserbringung durch A-Trust

- 3.1 Inhalt und Leistungszeitraum der geschuldeten Leistungen wird im jeweiligen Angebot an den Kunden festgelegt. Wenn nicht konkret vereinbart, hat der Kunde im Rahmen der Leistungserbringung keinen Anspruch auf einen bestimmten Fertigstellungstermin, bestimmte Support- oder Wartungsleistungen oder bestimmte Reaktionszeiten. A-Trust ist frei, den Ort der Leistungserbringung nach eigenem Ermessen zu bestimmen.
- 3.2 Eigentumsvorbehalt. Alle gelieferten Waren bleiben bis zur vollständigen und endgültigen Erfüllung sämtlicher Forderungen von A-Trust gegen den Kunden (gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich aller künftig entstehenden oder bedingten Forderungen) das Eigentum von A-Trust.
- 3.3 Warenlieferungen gelten mit Übergabe an den Transporteur als dem Kunden übergeben. Zum selben Zeitpunkt geht auch die Gefahr auf den Kunden über. Eine im Einzelfall vereinbarte Übernahme der Transportkosten hat keinen Einfluss auf den Gefahrenübergang. Eine vorbehaltliche Übernahme durch den Kunden ist ausgeschlossen. Bei einer Abweichung von Art oder Anzahl der gelieferten Waren zum Lieferschein, ist die Annahme der Lieferung zu verweigern. Transportschäden betreffende Reklamationen sind vom Kunden gegenüber dem jeweiligen Transportführer bei Übergabe vorzubringen. Spätere Reklamationen werden von A-Trust ausnahmslos nicht anerkannt. Verweigert der Käufer die Annahme der Liefergegenstände kann A-Trust vom Vertrag zurücktreten und Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangen.
- 3.4 Liefertermine und Lieferfristen sind unverbindlich und werden ungefähr angegeben. Die Angabe bestimmter Lieferfristen und Liefertermine steht unter dem Vorbehalt der richtigen und rechtzeitigen Belieferung durch Zulieferanten und Hersteller. Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig. Liefer- und Leistungsverzögerungen auf Grund höherer Gewalt und aufgrund von anderen unvorhersehbaren Ereignissen, die die Lieferung wesentlich erschweren oder diese unmöglich machen, berechtigen A-Trust, die Lieferung bzw. Leistung um die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben oder vom Vertrag, soweit noch nicht ganz oder teilweise erfüllt, zurückzutreten. Dem Auftraggeber steht wegen Überschreitung der in Aussicht gestellten Termine weder das Recht auf Rücktritt noch auf Schadenersatz zu.
- 3.5 Insofern A-Trust zur Mitwirkung an Audits ihrer Prozesse, Systeme, Produkte, Büroräumlichkeiten, Rechenzentren, oä durch den Kunden verpflichtet ist oder der Kunde sonstige Inspektionsrechte gegenüber A-Trust geltend macht, behält sich A-Trust das Recht vor, dem Kunden die durch die Mitwirkung von A-Trust entstandenen Aufwände in Rechnung zu stellen.

### 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde verpflichtet sich, alle Maßnahmen zeitgerecht zu unterstützen, die für die Leistungserbringung durch A-Trust erforderlich sind. Mitwirkungs- bzw. Beistellungsanforderungen werden dem Kunden zeitgerecht mitgeteilt. Ist die IT-Infrastruktur des Kunden für die Leistungserbringung nicht geeignet, haben entsprechende Anpassungen durch den Kunden zu erfolgen.
- 4.2 Der Kunde hat die für die Erbringung und Nutzung der A-Trust-Leistungen notwendige IT-Infrastruktur auf eigene Kosten und Gefahr zu unterhalten. Der Kunde hat geeignete technische Maßnahmen zur Sicherung seines Systems zu setzen und regelmäßig Backups seiner Daten durchzuführen. Punkt 4.2 gilt auch für Testumgebungen.
- 4.3 Der Kunde hat die von A-Trust bei der Leistungserbringung eingesetzten Betriebsmittel sorgfältig zu behandeln und allenfalls von A-Trust zugewiesene Log-In-Daten vertraulich zu behandeln. Der Kunde haftet für alle, durch unsorgfältige Behandlung der eingesetzten Betriebsmittel und/oder Log-In-Daten entstandene Schäden.
- 4.4 Der Kunde ist verpflichtet, die ihm im Rahmen einer Leistungserbringung zur Verfügung gestellten Softwareprogramme unverzüglich hinsichtlich Funktion und schädlicher Programmteile zu prüfen und A-Trust ggf. vom Ergebnis zu unterrichten.
- 4.5 Der Kunde hat Sorge für die Lizenzierung allenfalls im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzter Drittanbietersoftware zu tragen.
- 4.6 Der Kunde trägt allfällige, durch die Nicht- oder Schlechterfüllung einer Mitwirkungs-pflicht entstandenen Schäden bzw. Mehrkosten.

Unterlässt der Kunde seine Mitwirkungspflichten trotz Nachfristsetzung, kann A-Trust mit sofortiger Wirkung vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall wird das vertragsgegenständliche Entgelt zum Zeitpunkt der Vertragsauflösung fällig.

- 4.7 Sollte ein Betriebsort des Kunden als Erfüllungsort vereinbart sein, so hat dieser die Entwicklungs- und Testumgebung, Entwicklungswerkzeuge bereitzustellen.
- 4.8 Der Kunde hat allfällig für die Leistungserbringung erforderliche Schnittstellen zur Verfügung zu stellen, diese zu warten und vor Kompromittierung zu schützen.
- 4.9 Der Kunde hat von A-Trust zur Nutzung überlassene Hardware sorgsam zu behandeln und vor dem Zugriff von unberechtigten Personen zu schützen.
- 4.10 Die Mitwirkungspflichten des Kunden gelten auch im Falle der Erbringung von Gewährleistungsbefehlen durch A-Trust.

## 5 Entwicklungsleistungen und Software

- 5.1 Werden individuelle Entwicklungsleistungen beauftragt, hat der Kunde ein umfassendes Lastenheft zur Verfügung zu stellen. Das Lastenheft wird zum Zeitpunkt der Übergabe an A-Trust verbindlich.
- 5.2 A-Trust trifft keine Warnpflicht hinsichtlich der Richtigkeit und Vollständigkeit des Lastenhefts. Sollte sich herausstellen, dass die Vertragserfüllung in Übereinstimmung mit dem Lastenheft faktisch oder rechtlich unmöglich ist hat A-Trust dies dem Kunden mitzuteilen. Unterbleibt eine dahingehende Änderung des Lastenhefts durch den Kunden, kann A-Trust die Ausführung ablehnen und Vergütung für den bis dahin angefallenen Aufwand verlangen.
- 5.3 Entwicklungsleistungen sind im Anschluss an deren Produktivsetzung vom Kunden abzunehmen. Die bei der Abnahme eingesetzte Testroutine ist mit A-Trust abzustimmen.

## 6 Support- und Wartungsleistungen

- 6.1 A-Trust erbringt während ihrer Geschäftszeiten Support- und Wartungsleistungen für Software, wenn dies individuell vereinbart wurde. Im Rahmen der SW Wartung werden Updates zur Verfügung gestellt. Softwarewartung umfasst insbesondere allgemeine Fehlerkorrekturen und Anpassungen, die während der Vertragslaufzeit im Rahmen der Wartung angeboten werden ("Updates"). Ausgenommen sind neue Programmversionen, die Funktionserweiterungen enthalten, oder Erweiterungen, die als Modul separat zum Erwerb angeboten werden ("Upgrades"). Software-Supportleistungen umfassen Hilfestellung und Fehleranalyse bei der Nutzung von Software.
- 6.2 A-Trust erbringt während der Geschäftszeiten die zur Instandsetzung und Instandhaltung notwendige Wartung von Hardware, wenn dies individuell vereinbart wurde.
- 6.3 Die Kommunikation in allen Support- und Wartungsangelegenheiten erfolgt prinzipiell im elektronischen Wege. A-Trust erbringt alle Support- und Wartungsleistungen nach eigenem Ermessen per Remote-Zugriff auf die betroffenen Systeme oder vor Ort beim Kunden oder durch die Zurverfügungstellung von Updates. Reaktionszeiten und/oder Service Levels können im jeweiligen Angebot festgelegt werden.
- 6.4 Softwarefehler liegen vor, wenn Software die spezifizierten Funktionen reproduzierbar nicht ausführt, so dass deren Nutzung wesentlich eingeschränkt ist. Fehler liegen insbesondere dann nicht vor, wenn die Funktionseinschränkung die Folge von fehlerhafter Bedienung, von schädlichen Einflüssen von Drittanbietersoftware, von vertragswidriger Nutzung oder von ungeeigneter IT-Infrastruktur des Kunden ist.

- 6.5 Von Wartungs- und Supportleistungen nicht umfasst sind Fehlerbehebungen oder erhöhter Aufwand zur Wartung von Software oder Hardware, die durch vertragswidrige Nutzung, Nutzung in einer anderen als der vereinbarten Einsatzumgebung, unsachgemäße Benutzung, oder durch einen nicht von A-Trust zu vertretenden Grund erforderlich sind. In derartigen Fällen erbringt A-Trust Leistungen nur nach gesonderter Beauftragung und gesonderter Vergütung.
- 6.6 Der Kunde hat einen qualifizierten Ansprechpartner zu benennen, der alleine dazu berechtigt ist, die vereinbarten Wartungs- und Supportleistungen abzurufen. Der Ansprechpartner hat über eine entsprechende Ausbildung und/oder Erfahrung zu verfügen.

## 7 Software as a Service (SaaS)

- 7.1 A-Trust erbringt ASP-Dienste wenn dies individuell vereinbart wurde. Dabei stellt A-Trust dem Kunden eine Zugriffsmöglichkeit auf von A-Trust oder Dritten betriebene Softwaredienste über das Internet zur Verfügung. Bei ASP-Diensten erhält der Kunde keine Kopie der Software, sondern mietet diese während der Vertragslaufzeit.
- 7.2 Der Zugriff auf ASP-Dienste kann entweder über die Methode der starken Authentisierung durch den Kunden (Bürgerkarte oder a.sign premium Karte mit dazu gehörender Signatur-PIN oder A-Trust Handy-Signatur) oder mittels Text-Login (Username und Passwort) erfolgen. Authentisierungsdaten sind sicher zu verwahren und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen. Bei Text-Login hat A-Trust lediglich die Übereinstimmung von Benutzernamen und Passwort zu prüfen so dass jeder als vom Kunden gegenüber A-Trust bevollmächtigt gilt, der sich mit dessen Username und Passwort in einen ASP-Dienst von A-Trust einloggt. Der Kunde trägt die Haftung für sämtliche Schäden, die sich aus einem Verstoß gegen die Bestimmungen von Punkt 7 ergeben.
- 7.3 Der Kunde hat selber für die Anbindung an ASP-Dienste zu sorgen und bei deren Nutzung jeden Missbrauch sowie jede Gefährdung oder Beeinträchtigung von A-Trust oder Dritten zu unterlassen. Bei der Nutzung ist insb. die Wahrung der öffentlichen Ordnung, Sittlichkeit, Sicherheit und die Einhaltung der anwendbaren Rechtsvorschriften geboten. Die Nutzung erfolgt nach Maßgabe der technischen Gegebenheiten des jeweiligen ASP-Dienstes. A-Trust trägt keine Verantwortung für die Ergebnisse solcher Datenanwendungen.
- 7.4 Bei Beendigung des dem ASP-Dienst zugrundeliegenden Vertrags wird der Kundenzugang gesperrt und alle Kundendaten gelöscht. Der Kunde hat selbst für die rechtzeitige Sicherung seiner Daten zu sorgen.

## 8 Nutzungsrechte, Urheberrecht und Lizenzierung

- 8.1 Alle Rechte an angebotsgegenständlicher Software und etwaigen sonstigen Leistungen (insb. Dokumentation, Manuals) stehen A-Trust zu. Der Kunde erwirbt daran die im Angebot und diesen AGB festgelegten Befugnisse.
- 8.2 Bei käuflichem Erwerb von Software erwirbt der Kunde das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht, die Software im vereinbarten Umfang gegen Zahlung des Kaufpreises zeitlich unbefristet zu nutzen. Wenn im Angebot nicht ausdrücklich der käufliche Erwerb von Software vorgesehen ist, handelt es sich um Anmietung von Software (vgl. Punkt 8.3).
- 8.3 Bei Anmietung von Software erwirbt der Kunde das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht, die Software im vereinbarten Umfang gegen Zahlung eines periodischen Nutzungsentgelts zeitlich befristet zu nutzen. Die Dauer der zeitlichen Befristung wird im Einzelvertrag festgelegt.
- 8.4 Im Angebot können Bedingungen und Einschränkungen für die Nutzung von Software festgelegt werden. Solche Bedingungen und Einschränkungen betreffen insb. Anforderungen an die IT-Infrastruktur des Kunden, die höchstzulässige Benutzeranzahl und/oder die Einschränkung der Nutzung auf bestimmte Zwecke. Bei Nutzung von Software in Netzwerken ist für jeden simultanen Benutzer eine gesonderte Lizenz zu erwerben bzw. zu mieten. Bei lokaler Nutzung von Software ist für jede Arbeitsstation eine gesonderte Lizenz zu erwerben bzw. zu mieten.
- 8.5 Überlässt A-Trust dem Kunden Software von Drittanbietern gelten für diese vorrangig die Lizenzbestimmungen des jeweiligen Drittanbieters. Für Public Domain Software oder Shareware wird keine Gewähr übernommen. Der Kunde hat solche Software gemäß den Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Herstellers zu lizenzieren und zu benutzen.

- 8.6 Software wird in maschinell lesbarer Form zur Verfügung gestellt. Source Codes werden nicht überlassen. Der Kunde hat sich jede Bearbeitung, Dekompilierung oder anderweitige missbräuchlicher Verwendung der Software zu unterlassen.

## 9 Auftragsdatenverarbeitung

- 9.1 Insofern A-Trust als Auftragsdatenverarbeiterin für Unternehmen tätig wird (Verarbeitung von personenbezogenen Daten, auch kurz als „Daten“ bezeichnet), gelten folgende Bestimmungen.
- 9.2 Gegenstand und Zweck der Auftragsverarbeitung, Kategorien von betroffenen Personen und Datenarten ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot.
- 9.3 Die Speicherung oder sonstigen Verarbeitung der Daten wird durch A-Trust prinzipiell innerhalb Österreichs vorgenommen, es sei denn das jeweilige Angebot sieht Anderes vor. Die beabsichtigte Verarbeitung der Daten in einem Drittland durch A-Trust ist jedenfalls ausgeschlossen.
- 9.4 A-Trust ist verpflichtet, personenbezogene Daten nur auf dokumentierte Weisung des Verantwortlichen zu verarbeiten.
- 9.5 Sofern Rechtsvorschriften A-Trust verpflichten, Daten auf eine andere, als in dieser Anlage vorgesehene, Art und Weise zu verarbeiten, unterrichtet A-Trust den Verantwortlichen über diese rechtlichen Anforderungen zumindest 14 Tage vor Aufnahme der Verarbeitung und gibt dabei auch die sich daraus ergebenden Änderungen bekannt. Der Verantwortliche hat das Recht, bis zu dem in der Mitteilung angeführten Datum – zumindest aber für eine Dauer von 7 Tagen ab ihrem Erhalt – der Aufnahme der Verarbeitung schriftlich zu widersprechen. Eine Ausnahme von dieser Mitteilungspflicht besteht nur dann, wenn die betreffende Rechtsvorschrift eine solche Mitteilung wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.
- 9.6 A-Trust sichert zu, ausschließlich Personen mit der Verarbeitung von Daten des Verantwortlichen zu betrauen, die sich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Insbesondere bleibt die Verschwiegenheitsverpflichtung für diese Personen auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit und nach ihrem Ausscheiden bei A-Trust aufrecht.
- 9.7 A-Trust verpflichtet sich, unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere eines Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen angepasste, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten.
- 9.8 A-Trust stellt die technischen und organisatorischen Voraussetzungen sicher, damit der Verantwortliche seine datenschutzrechtlichen Informations-, Auskunfts-, Berichtigungs-, Löschungs-, Einschränkung- und Übertragungspflichten sowie alle sonstigen Pflichten gegenüber betroffenen Personen, die sich durch die Verarbeitung personenbezogener Daten aus Rechtsvorschriften ergeben, innerhalb der vorgegebenen Fristen erfüllen kann.
- 9.9 A-Trust verpflichtet sich unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen den Verantwortlichen bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten (Sicherheit der Verarbeitung; Meldung von Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten an die Aufsichtsbehörde und an betroffene Personen; Datenschutz-Folgenabschätzung und Konsultation der Datenschutzbehörde) zu unterstützen.
- 9.10 Wenn A-Trust eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten bekannt wird, meldet er diese unverzüglich dem Verantwortlichen.
- 9.11 Darüber hinaus unterstützt A-Trust den Verantwortlichen dabei, seiner Meldeverpflichtung über die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten gegenüber der Aufsichtsbehörde und betroffenen Personen fristgerecht nachzukommen. Zu diesem Zweck überlässt der A-Trust dem Verantwortlichen alle notwendigen Informationen.

- 9.12 Nach Abschluss der Erbringung von Verarbeitungsleistungen hat A-Trust alle personenbezogenen Daten, die im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet wurden, nach Wahl des Verantwortlichen, die er A-Trust binnen vier Wochen nach Vertragsbeendigung mitteilt, entweder zu löschen oder zurückzugeben, sofern nicht eine gesetzliche Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht. Erfolgt keine solche fristgerechte Mitteilung, dann löscht A-Trust die Daten unverzüglich, sofern nicht eine gesetzliche Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht.
- 9.13 A-Trust ist verpflichtet, die Daten an den Verantwortlichen nach Erbringung der Verarbeitungsleistungen zurückzugeben, er hat dieser Verpflichtung längstens binnen einer Woche nach Erbringung der Verarbeitungsleistungen oder der Instruktion durch den Verantwortlichen nachzukommen.
- 9.14 Wenn A-Trust der Ansicht ist, dass eine Bestimmung dieser Anlage oder eine Weisung des Verantwortlichen gegen Datenschutzbestimmungen der Europäischen Union oder Österreichs verstößt, ist A-Trust verpflichtet, den Verantwortlichen unverzüglich darüber zu informieren.
- 9.15 A-Trust sichert dem Verantwortlichen zu, dass ihm unterstellte Personen Daten, die im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet werden, nur zur Erfüllung des Dienstleistungsvertrags oder zur Erfüllung einer Weisung des Verantwortlichen oder zur Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung verarbeiten.
- 9.16 A-Trust hat die Verpflichtung, alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der in dieser Anlage niedergelegten Pflichten zur Verfügung zu stellen und Überprüfungen, die vom Verantwortlichen oder einem anderen von diesem beauftragten Prüfer durchgeführt werden, nach vorheriger schriftlicher Absprache mit dem Auftraggeber zu ermöglichen und dazu beizutragen.

## 10 Lieferung/Abnahme

- 10.1 Software wird auf Datenträgern geliefert oder zum Download durch den Kunden zum vereinbarten Termin zur Verfügung gestellt. Die Installation von Software erfolgt durch den Kunden, wenn im Angebot nichts Anderes vorgesehen ist. Bei Standardsoftware erfolgt keine Abnahme. Ist im Angebot auch die Installation der vertragsgegenständlichen Software vorgesehen, hat eine Abnahme durch den Kunden auch bei Standardsoftware zu erfolgen.
- 10.2 Die Inbetriebnahme von Hardware erfolgt durch den Kunden, wenn im Angebot nichts Anderes vorgesehen ist. Ist im Angebot auch die Inbetriebnahme der vertragsgegenständlichen Hardware vorgesehen, hat eine Abnahme durch den Kunden zu erfolgen.
- 10.3 Zum Zweck der Abnahme hat der Kunde die Software bzw. Hardware nach der Installation oder Inbetriebnahme binnen einer Frist von fünf Werktagen einem zweckmäßigen Funktionstest zu unterziehen und A-Trust von etwaigen Mängeln schriftlich zu benachrichtigen. A-Trust wird betriebsbehindernde Mängel binnen angemessener Frist beheben und einen neuen Abnahmetermin festlegen. Werden keine während der Testphase aufgetretenen, betriebsbehindernden Mängel innerhalb einer Woche nach Ende der Testphase vom Kunden schriftlich angezeigt, gilt die Abnahme als erfolgreich abgeschlossen. Dasselbe gilt, wenn Software oder Hardware bereits vor der Abnahme im Echtbetrieb genutzt wird und keine Fehleranzeige innerhalb von einer Woche ab Inbetriebnahme erfolgt.

## 11 Leistungsstörungen und Gewährleistung

- 11.1 A-Trust schuldet bei der Leistungserbringung keinen bestimmten Erfolg und haftet nicht für Mängel, die als Konsequenz unvollständiger oder fehlerhafter Angaben des Kunden entstanden sind.
- 11.2 Der Kunde ist für die Auswahl der Lieferungen und/oder Leistungen selbst verantwortlich und trägt das Risiko, dass diese seinen Bedürfnissen entsprechen. A-Trust übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass die Lieferungen und/oder Leistungen die vom Kunden vorausgesetzten Eigenschaften haben.
- 11.3 A-Trust leistet dafür Gewähr, dass Software bzw. Hardware die im jeweiligen Angebot festgelegten Spezifikationen zum Zeitpunkt der Übergabe/der Zurverfügungstellung erfüllen. Die Beweislast für das Vorliegen von Mängeln trägt der Kunde. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gem. § 924 ABGB ist ausgeschlossen. A-Trust übernimmt keine Haftung für Mängel, die nach der

Übergabe/Zurverfügungstellung aufgrund einer unterlassenen Aktualisierung hervortreten. Insb ist eine Aktualisierungspflicht iSd § 7 VGG ausgeschlossen.

- 11.4 Bei angebotsgegenständlichen Leistungen mit Abnahmepflicht wird A-Trust festgestellte Fehler in angemessener Frist beheben. Für nach der Abnahme festgestellte Mängel ist die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen ausgeschlossen. Solche Mängel und/oder Fehler werden im Rahmen einer Wartungs- und Supportvereinbarung behandelt (sofern eine solche abgeschlossen wurde).
- 11.5 Alle sonstigen Leistungen hat der Kunde gemäß § 377 ff UGB auf Mängel zu untersuchen. Festgestellte Mängel sind A-Trust binnen fünf Kalendertagen nach Übergabe/Zurverfügungstellung der Leistung schriftlich bekannt zu geben. Versteckte Mängel sind binnen fünf Kalendertagen nach ihrer Entdeckung schriftlich zu rügen. Die Wahl der Gewährleistungsbehelfe obliegt A-Trust. Gewährleistungsansprüche können längstens binnen 6 Monaten ab Übergabe der betroffenen Leistung gerichtlich geltend gemacht werden. Eine etwaige außergerichtliche Bekanntgabe von Mängeln kann nach Ablauf der Frist zur gerichtlichen Geltendmachung nicht als Einrede gegen Zahlungsklagen geltend gemacht werden.
- 11.6 Keine Gewährleistung besteht für Mängel und Fehler, die nicht der Sphäre von A-Trust zuzurechnen sind. Der Gewährleistungsausschluss umfasst insb. Mängel, die auf unsachgemäße Bedienung, unautorisierten Eingriff durch Dritte, ungeeignete IT-Infrastruktur des Kunden, Schnittstellen oder auf Transportschäden zurückzuführen sind.
- 11.7 Gewähren Hersteller der von A-Trust gelieferten Hardware oder Software Garantien, wird A-Trust den Kunden bei deren Geltendmachung unterstützen oder die jeweilige Garantie für den Kunden geltend machen. Für die Ansprüche des Kunden sind dabei alleine die Garantiebestimmungen des jeweiligen Produktes maßgeblich.
- 11.8 Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie zB Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitliche Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw Datenleitungen nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

## 12 Haftungsbeschränkung

- 12.1 A-Trust leistet nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldete Schäden Schadenersatz. Diese Einschränkung gilt nicht im Fall von Personenschäden, Tod oder im Falle der Anwendbarkeit des Produkthaftungsgesetzes. Die Haftung von A-Trust ist zudem der Höhe nach insgesamt mit dem Einmalentgelt (beim Kauf) oder mit einer vereinbarten Jahresmiete (bei Miete) bzw. mit einem Jahresentgelt (bei Wartung und Support) begrenzt. Der Beweis, dass A-Trust Schäden schuldhaft verursacht hat, obliegt dem Kunden.
- 12.2 Die Haftung von A-Trust für entgangenen Gewinn, erwartete aber nicht eingetretene Ersparnisse, mittelbare Schäden und Folgeschäden, sowie für Schäden an aufgezeichneten Daten ist ausgeschlossen. Der Kunde wird sämtliche zumutbaren Maßnahmen, insbesondere Datensicherung und laufende Überprüfung von Ergebnissen, setzen, um etwaige Schadensfälle möglichst frühzeitig zu erkennen und die Auswirkung zu minimieren.
- 12.3 Schadenersatzansprüche sind bei sonstiger Verjährung innerhalb eines Jahres ab Kenntnis des Schadens gerichtlich geltend zu machen.

## 13 Zahlung

- 13.1 Entgelte werden im Angebot festgelegt und innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungslegung fällig. Sofern im Angebot nicht abweichend festgelegt, werden Leistungen von A-Trust nach tatsächlichem Anfall und dem daraus entstandenen Aufwand verrechnet. Entgelte werden in Euro und exklusive Steuern, Gebühren und öffentlicher Abgaben angegeben. Die Entrichtung allfälliger Gebühren, Abgaben und Steuern im Zusammenhang mit dem Leistungsverhältnis obliegt dem Kunden.
- 13.2 Transportkosten und Verpackung werden gesondert in Rechnung gestellt.

- 13.3 Entgelte von Dauerschuldverhältnissen werden einmal jährlich entsprechend der Steigerung des VPI 2015 angepasst. Einmalentgelte werden nach der jeweiligen Leistungserbringung, laufende Vergütungen monatlich oder jährlich im Vorhinein in Rechnung gestellt.
- 13.4 Bei Zahlungsverzug fallen gesetzliche Verzugszinsen von 9,2% über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank an. In diesem Fall ist A-Trust dazu berechtigt, als Entschädigung für etwaige Betriebskosten einen Pauschalbetrag von EUR 40,- vom Kunden fordern wobei sich A-Trust die Geltendmachung eines darüber hinaus gehenden Schadens vorbehält. Qualifizierter Zahlungsverzug des Kunden berechtigt A-Trust zum Rücktritt von allen mit dem Kunden abgeschlossenen Vereinbarungen, zur Einstellung bzw. Zurückhaltung ihrer Leistungen und zur fällig Stellung des Entgelts für alle bereits erbrachten Leistungen.
- 13.5 Der Kunde kann nur unbestrittene oder gerichtlich rechtskräftig festgelegte Forderungen gegen Forderungen von A-Trust aufrechnen.
- 13.6 Reisezeiten von A-Trust Mitarbeitern gelten als Arbeitszeit und werden nach Zeit und Aufwand verrechnet. Dabei kommt der vereinbarte Stundensatz zur Anwendung.

## 14 Vertragsdauer und Kündigungsfristen

- 14.1 Die Vertragslaufzeit ist im jeweiligen Angebot festgelegt. Einen auf unbestimmte Dauer geschlossenen Einzelvertrag kann jede Partei mit eingeschriebenem Brief unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Ende jedes Kalenderjahres ordentlich kündigen, nachdem eine etwaig im Angebot vorgesehene Mindestvertragsdauer abgelaufen ist. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit erstmaliger Rechnungslegung durch A-Trust. Bei Zielschuldverhältnissen besteht kein ordentliches Kündigungsrecht. Bei einem auf bestimmte Dauer geschlossenen Einzelvertrag, verlängert sich der Einzelvertrag automatisch um ein weiteres Jahr, sofern er nicht unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist vor Ablauf der Vertragslaufzeit von einer der Parteien mit eingeschriebenem Brief gekündigt wird.
- 14.2 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenem Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn die jeweils andere Partei trotz schriftlicher Mahnung und unter angemessener Nachfristsetzung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Einzelvertrag verletzt.
- 14.3 Bei Kündigung aus einem in der Kundensphäre gelegenen wichtigen Grund und bei unberechtigter Kündigung durch den Kunden hat A-Trust Anspruch auf das Entgelt, das bis zum nächstfolgenden ordentlichen Kündigungstermin angefallen wäre, bzw. (im Falle eines Zielschuldverhältnisses) auf den vereinbarten Gesamtbetrag.

## 15 Datenschutz, Geheimhaltung

- 15.1 Der Kunde und A-Trust sichern sich gegenseitig zu, dass alle im Zusammenhang mit dem Angebot und der Leistungsabwicklung erlangten Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei Dritten nicht zugänglich gemacht werden, soweit diese nicht allgemein bekannt oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind. Diese Pflicht gilt über das Ende des Vertragsverhältnisses hinaus auf unbegrenzte Zeit.
- 15.2 Die Parteien werden beim Umgang mit personenbezogenen Daten alle gesetzlichen Vorschriften beachten und die sie treffenden Pflichten wahrnehmen. Die Parteien verpflichten sich insbesondere dazu, die Bestimmungen des § 15 Datenschutzgesetz einzuhalten.
- 15.3 A-Trust trifft Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit und stellt je nach Art der verarbeiteten Daten und nach Umfang und Zweck der Verwendung sowie unter Bedachtnahme auf den Stand der technischen Möglichkeiten und auf die wirtschaftliche Vertretbarkeit sicher, dass die Daten vor zufälliger oder unrechtmäßiger Zerstörung und vor Verlust geschützt sind, dass ihre Verwendung ordnungsgemäß erfolgt und dass die Daten Unbefugten nicht zugänglich sind. A-Trust ist jedoch nicht dafür verantwortlich, wenn es Dritten dennoch gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen zu verschaffen.

## 16 Sonstige Rechte und Pflichten

- 16.1 Der Kunde wird es während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres danach unterlassen, Mitarbeiter von A-Trust an- oder abzuwerben. Der Kunde verpflichtet sich, für jeden Fall des Zuwiderhandelns eine Vertragsstrafe in der Höhe des letzten Jahresbruttogehalts des jeweiligen Mitarbeiters zu zahlen.
- 16.2 A-Trust kann ihre vertraglichen Rechte und Pflichten gegenüber dem Kunden ohne dessen Zustimmung an Dritte übertragen.

## 17 Schlussbestimmungen

- 17.1 Bei Widersprüchen zwischen einem Angebot und diesen AGB geht der Einzelvertrag vor. Änderungen und Ergänzungen dieser AGB oder eines Einzelvertrages bedürfen der Schriftform, dies gilt auch für die Aufhebung der Schriftform. Als schriftliche Erklärung im Sinne dieser AGB gelten Schreiben per E-Mail oder postalische Einschreiben.
- 17.2 Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine sinngemäße gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt.
- 17.3 Diese AGB und auf deren Basis zustande gekommene Leistungsverhältnisse unterliegen ausschließlich dem materiellen Recht der Republik Österreich unter Ausschluss der Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts.
- 17.4 Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten ist ausschließlich das für 1010 Wien örtlich und sachlich zuständige Gericht.



Einfach sicher.

# General Terms and Conditions (GTC) for IT services and deliveries

(Version 1.1)

## 1. General provisions, amendments to the GTC

A-Trust GmbH ("A-Trust") provides deliveries and services ("Services") in the areas of information and communication technology. These GTC apply in the version valid at the time of conclusion of the contract for all ICT services provided by A-Trust to the respective customer and form an integral part of the contractual relationship. Deviating or supplementary contractual terms and conditions of the customer are not accepted. • The German version of this document is the authentic version. The English version serves only as guidance and for reference. In case of discrepancies or ambiguities between the two versions, the German version shall prevail.

A-Trust is entitled to amend these GTC unilaterally at any time. Amended GTCs will be sent to the customer electronically. They become effective if the customer does not object to them in writing within four weeks of receipt of the notification of amendment. In the event of an objection, A-Trust may terminate the contracts concluded under the old GTCs on the last day of the current month for good cause. If A-Trust does not terminate the respective contract, the old GTC shall continue to apply to it.

## 2. Conclusion of contract, scope of services

The services of A-Trust are specified in the respective offer to the customer. Verbal collateral agreements shall not become part of the contract.

Should changes to the agreed scope of services become necessary for the customer, A-Trust shall submit an offer to this effect at the customer's request. Services that go beyond the agreed scope of services will be charged at actual cost.

A-Trust services are divisible and can be invoiced separately. A-Trust services are not embedded in customer projects and are not of a project nature.

Any third-party services (e.g. third-party software) are referred to in the offer. The customer authorizes A-Trust to commission such third-party services in the name and for the account of the customer, so that a contractual relationship arises between the third party and the customer. Any claims arising from this relationship are to be settled directly and exclusively between these parties. However, A-Trust reserves the right to commission third-party services in its own name but for the account of the customer. In this case, the customer's claims regarding third-party services are limited to the assignment of any claims of A-Trust against the third party to the customer.

A-Trust generally provides its services during its business hours: Monday through Friday from 10:00-16:00.

A-Trust may use subcontractors for the fulfillment of the contract.

## 3. Service provision by A-Trust

The content and performance period of the services owed shall be specified in the respective offer to the customer. Unless specifically agreed, the customer is not entitled to a specific completion date, specific support or maintenance services or specific response times as part of the provision of services. A-Trust is free to determine the place of service provision at its own discretion.

Retention of title. All delivered goods remain the property of A-Trust until complete and final fulfillment of all claims of A-Trust against the customer (regardless of the legal grounds, including all future or conditional claims).

Deliveries of goods shall be deemed to have been handed over to the customer when they are handed over to the carrier. The risk shall also pass to the customer at the same time. Any assumption of transportation costs agreed in individual cases shall have no influence on the transfer of risk. A conditional acceptance by the customer is excluded. If the type or quantity of goods delivered differs from the delivery bill, acceptance of the delivery must be refused. Complaints concerning transport damage must be made by the customer to the respective carrier upon delivery. Subsequent complaints will not be recognized by A-Trust without exception. If the buyer refuses to accept the delivery items, A-Trust may withdraw from the contract and demand compensation for non-performance.

Delivery dates and delivery periods are non-binding and approximate. The specification of certain delivery periods and delivery dates is subject to correct and timely delivery by suppliers and manufacturers. Partial deliveries and advance deliveries are permissible. Delays in delivery and performance due to force majeure and other unforeseeable events that make delivery significantly more difficult or impossible entitle A-Trust to postpone the delivery or service for the duration of the hindrance plus a reasonable start-up period or to withdraw from the contract if it has not yet been fulfilled in whole or in part. The client has neither the right to withdraw from the contract nor to claim compensation for damages due to exceeding the promised deadlines.

Insofar as A-Trust is obliged to cooperate in audits of its processes, systems, products, office premises, data centers, etc. by the customer or the customer asserts other inspection rights against A-Trust, A-Trust reserves the right to invoice the customer for the expenses incurred by A-Trust's cooperation.

## 4. Obligations of the customer to cooperate

The customer undertakes to support all measures required for the provision of services by A-Trust in a timely manner. The customer will be informed in good time of any cooperation or provision requirements. If the customer's IT infrastructure is not suitable for the provision of services, the customer must make appropriate adjustments.

The customer must maintain the IT infrastructure necessary for the provision and use of A-Trust services at his own expense and risk. The customer must take suitable technical measures to secure his system and regularly back up his data. Point 4.2 also applies to test environments.

The customer must handle the equipment used by A-Trust for the provision of services with care and treat any log-in data assigned by A-Trust confidentially. The customer is liable for all damage caused by careless handling of the equipment used and/or log-in data.

The customer is obliged to immediately check the software programs made available to him within the scope of the provision of a service with regard to function and harmful program parts and, if necessary, to inform A-Trust of the result.

The customer shall be responsible for the licensing of any third-party software used as part of the provision of services.

The customer shall bear any damages or additional costs incurred as a result of the non-fulfilment or poor fulfilment of an obligation to cooperate. If the customer fails to fulfill his obligation to cooperate despite being granted a grace period, A-Trust may withdraw from the contract with immediate effect. In this case, the contractual remuneration is due at the time of termination of the contract.

If the customer's place of business is agreed as the place of performance, the customer must provide the development and test environment and development tools.

The customer must provide any interfaces required for the provision of services, maintain them and protect them from being compromised.

The customer must treat the hardware provided by A-Trust for use with care and protect it from access by unauthorized persons.

The customer's obligations to cooperate also apply in the event that A-Trust provides warranty remedies.

## 5. Development services and software

If individual development services are commissioned, the customer must provide a comprehensive specification sheet. The specifications shall become binding at the time of handover to A-Trust.

A-Trust has no duty to warn with regard to the correctness and completeness of the specifications. Should it turn out that the fulfillment of the contract in accordance with the specifications is factually or legally impossible, A-Trust must inform the client of this. If the customer fails to amend the specifications to this effect, A-Trust may refuse performance and demand remuneration for the expenses incurred up to that point.

Development services must be accepted by the customer after they have gone live. The test routine used for acceptance must be agreed with A-Trust.

## 6. Support and maintenance services

A-Trust provides support and maintenance services for software during its business hours if this has been agreed individually. Updates are provided as part of software maintenance. Software maintenance includes in particular general error corrections and adjustments that are offered during the term of the contract as part of maintenance ("updates"). Excluded are new program versions that contain functional enhancements or enhancements that are offered for purchase separately as modules ("upgrades"). Software support services include assistance and error analysis when using software.

During business hours, A-Trust shall provide the hardware maintenance required for repair and servicing if this has been individually agreed.

Communication in all support and maintenance matters is generally carried out electronically. A-Trust provides all support and maintenance services at its own discretion via remote access to the affected systems or on site at the customer's premises or by providing updates. Response times and/or service levels can be specified in the respective offer.

Software errors exist if software reproducibly fails to perform the specified functions so that their use is significantly restricted. In particular, errors do not exist if the functional restriction is the result of incorrect operation, harmful influences of third-party software, use contrary to the contract or unsuitable IT infrastructure of the customer.

Maintenance and support services do not include troubleshooting or increased expenditure for the maintenance of software or hardware that is necessary due to use contrary to the contract, use in an environment other than the agreed environment, improper use or for a reason for which A-Trust is not responsible. In such cases, A-Trust shall only provide services after separate commissioning and separate remuneration.

The customer must appoint a qualified contact person who alone is authorized to call up the agreed maintenance and support services. The contact person must have appropriate training and/or experience.

## 7. Software as a Service (SaaS)

A-Trust provides ASP services if this has been individually agreed. A-Trust provides the customer with access to software services operated by A-Trust or third parties via the Internet. In the case of ASP services, the customer does not receive a copy of the software, but rents it during the term of the contract.

ASP services can be accessed either by the customer using the strong authentication method (citizen card or a.sign premium card with associated signature PIN or A-Trust cell phone signature) or by text login (user name and password). Authentication data must be stored securely and not made accessible to third parties. In the case of text login, A-Trust only has to check that the user name and password match so that anyone who logs into an A-Trust ASP service with the customer's user name and password is deemed to be authorized by the customer vis-à-vis A-Trust. The customer is liable for all damages resulting from a breach of the provisions of point 7.

The customer itself must ensure the connection to ASP services and refrain from any misuse and any endangerment or impairment of A-Trust or third parties when using them. When using the services, it is particularly important to maintain public order, morality, security and compliance with the applicable legal provisions. Use is subject to the technical conditions of the respective ASP service. A-Trust bears no responsibility for the results of such data applications.

Upon termination of the contract on which the ASP service is based, customer access is blocked and all customer data is deleted. The customer is responsible for backing up their data in good time.

## 8. Rights of use, copyright and licensing

A-Trust is entitled to all rights to the offered software and any other services (in particular documentation, manuals). The customer acquires the rights specified in the offer and these GTC.

If software is purchased, the customer acquires the non-exclusive, non-transferable right to use the software to the agreed extent for an unlimited period in return for payment of the purchase price. If the offer does not expressly provide for the purchase of software, the software is rented (see Section 8.3).

When renting software, the customer acquires the non-exclusive, non-transferable right to use the software to the agreed extent for a limited period of time in return for payment of a periodic usage fee. The duration of the time limit is specified in the individual contract.

Conditions and restrictions for the use of software may be specified in the offer. Such conditions and restrictions relate in particular to requirements for the customer's IT infrastructure, the maximum permitted number of users and/or the restriction of use to certain purposes. When using software in networks, a separate license must be purchased or rented for each simultaneous user. If software is used locally, a separate license must be purchased or rented for each workstation.

If A-Trust provides the customer with software from third-party providers, the license terms of the respective third-party provider shall take precedence. No warranty is assumed for public domain software or shareware. The customer must license and use such software in accordance with the terms of use of the respective manufacturer.

Software is provided in machine-readable form. Source codes are not provided. The customer must refrain from any editing, decompiling or other misuse of the software.

## 9. Order data processing

Insofar as A-Trust acts as a contract data processor for companies (processing of personal data, also referred to as "data" for short), the following provisions apply.

The object and purpose of the order processing, categories of data subjects and data types are set out in the respective offer.

In principle, A-Trust will store or otherwise process the data within Austria, unless the respective offer provides otherwise. The intended processing of data in a third country by A-Trust is excluded in any case.

A-Trust is obliged to process personal data only on the documented instructions of the controller.

If legal provisions oblige A-Trust to process data in a manner other than that provided for in this Annex, A-Trust shall inform the controller of these legal requirements at least 14 days before the start of processing and shall also announce the resulting changes. The controller has the right to object in writing to the commencement of the processing until the date stated in the notification - but at least for a period of 7 days from receipt. An exception to this notification obligation only exists if the relevant legal provision prohibits such notification due to an important public interest.

A-Trust warrants that it will only entrust persons with the processing of the controller's data who have undertaken to maintain confidentiality or who are subject to an appropriate statutory duty of confidentiality. In particular, the confidentiality obligation for these persons remains in force even after the end of their activity and after they leave A-Trust.

A-Trust undertakes to take appropriate technical and organizational measures to ensure a level of protection appropriate to the risk, taking into account the state of the art, the costs of implementation and the nature, scope, context and purposes of processing as well as the likelihood and severity of the risk to the rights and freedoms of natural persons.

A-Trust ensures the technical and organizational requirements so that the controller -can fulfil its data protection information, disclosure, correction-, deletion-, restriction and transfer obligations as well as all other obligations towards data subjects arising from the processing of personal data from legal provisions within the specified deadlines.

Taking into account the nature of the processing and the information available to it, A-Trust undertakes to support the controller in complying with the obligations set out in Articles 32 to 36 GDPR (security of processing; notification of personal data breaches to the supervisory authority and to data subjects; data protection impact assessment and consultation with the data protection authority).

If A-Trust becomes aware of a breach of the protection of personal data, it shall immediately report this to the controller.

In addition, A-Trust supports the controller in fulfilling its obligation to notify the supervisory authority and data subjects of a personal data breach in a timely manner. For this purpose, A-Trust provides the controller with all necessary information.

After completion of the provision of processing services, A-Trust must either delete or return all personal data that has been processed on behalf of the controller, at the controller's discretion, which it shall notify to A-Trust within four weeks of termination of the contract, unless there is a legal obligation to store the personal data . If no such timely notification is made, A-Trust will delete the data immediately, unless there is a legal obligation to store the personal data.

A-Trust is obliged to return the data to the controller after the processing services have been provided; it must comply with this obligation within one week at the latest after the processing services have been provided or the controller has instructed it to do so.

If A-Trust is of the opinion that a provision of this annex or an instruction of the controller violates data protection regulations of the European Union or Austria, A-Trust is obliged to inform the controller immediately.

A-Trust assures the controller that persons subordinate to it process data that are processed on behalf of the controller only to fulfill the service contract or to fulfill an instruction of the controller or to fulfill a legal obligation.

A-Trust is obliged to provide all information necessary to demonstrate compliance with the obligations set out in this Annex and to facilitate and contribute to inspections carried out by the responsible party or another auditor commissioned by the responsible party after prior written agreement with the client.

## 10. Delivery/acceptance

Software shall be delivered on data carriers or made available for download by the customer on the agreed date. Software shall be installed by the customer unless otherwise specified in the offer. There is no acceptance for standard software. If the offer also provides for the installation of the contractual software, acceptance by the customer must also take place for standard software.

Hardware shall be commissioned by the customer unless otherwise provided for in the offer. If the offer also provides for the commissioning of the contractual hardware, acceptance must be carried out by the customer.

For the purpose of acceptance, the customer must subject the software or hardware to an appropriate functional test within a period of five working days after installation or commissioning and notify A-Trust in writing of any defects. A-Trust will rectify any defects that hinder operation within a reasonable period of time and set a new acceptance date. If the customer does not notify A-Trust in writing of any defects that hinder operation within one week of the end of the test phase, acceptance is deemed to have been successfully completed. The same applies if software or hardware is already being used in live operation prior to acceptance and no defects are reported within one week of commissioning.

## 11. Service disruptions and warranty

A-Trust does not owe any specific success in the provision of services and is not liable for defects that arise as a consequence of incomplete or incorrect information provided by the customer.

The customer is responsible for the selection of the deliveries and/or services and bears the risk that they meet his requirements. A-Trust does not guarantee that the deliveries and/or services have the properties required by the customer.

A-Trust warrants that the software or hardware meets the specifications set out in the respective offer at the time of handover/provision. The burden of proof for the existence of defects lies with the customer. The presumption of defectiveness in accordance with § 924 ABGB is excluded. A-Trust accepts no liability for defects that arise after handover/provision due to a failure to update. In particular, an obligation to update within the meaning of § 7 VGG is excluded.

In the case of services subject to acceptance, A-Trust shall rectify any defects identified within a reasonable period of time. The assertion of warranty claims is excluded for defects identified after acceptance. Such defects and/or errors will be dealt with within the framework of a maintenance and support agreement (if one has been concluded).

The customer must inspect all other services for defects in accordance with § 377 ff UGB. Any defects found must be reported to A-Trust in writing within five calendar days of handover/provision of the service. Hidden defects must be reported in writing within five calendar days of their discovery. The choice of warranty remedies is at the discretion of A-Trust. Warranty claims can be asserted in court at the latest within 6 months of the handover of the service concerned. Any out-of-court notification of defects cannot be asserted as a defense against payment claims after expiry of the deadline for judicial assertion.

There is no warranty for defects and errors that are not attributable to the sphere of A-Trust. The exclusion of warranty includes, in particular, defects that are attributable to improper operation, unauthorized intervention by third parties, unsuitable IT infrastructure of the customer, interfaces or transport damage.

If manufacturers of the hardware or software supplied by A-Trust grant guarantees, A-Trust will support the customer in asserting them or assert the respective guarantee for the customer. The warranty provisions of the respective product alone are decisive for the customer's claims.

Insofar and as long as obligations cannot be fulfilled on time or properly due to force majeure, such as war, terrorism, natural disasters, fire, strike, lockout, embargo, sovereign intervention, failure of the power supply, failure of means of transportation, failure of telecommunications networks or data lines, this shall not constitute a breach of contract.

## 12. Limitation of liability

A-Trust shall only pay compensation for damages caused intentionally or through gross negligence. This limitation does not apply in the event of personal injury, death or in the event of the applicability of the Product Liability Act. The liability of A-Trust is also limited to the total amount of the one-off payment (in the case of purchase) or an agreed annual rental fee (in the case of rental) or an annual fee (in the case of maintenance and support). The burden of proof that A-Trust has culpably caused damage lies with the customer.

The liability of A-Trust for loss of profit, expected but unrealized savings, indirect damage and consequential damage, as well as for damage to recorded data is excluded. The customer shall take all reasonable measures, in particular data backup and ongoing review of results, in order to identify any cases of damage as early as possible and to minimize the impact.

Claims for damages must be asserted in court within one year of knowledge of the damage, otherwise they shall be time-barred.

## 13. Payment

Fees are specified in the offer and are due within 14 days of invoicing. Unless otherwise specified in the offer, services provided by A-Trust will be invoiced according to the actual costs incurred. Fees are stated in euros and exclude taxes, fees and public charges. The payment of any fees, charges and taxes in connection with the service relationship is the responsibility of the customer.

Transportation costs and packaging will be invoiced separately.

Fees for continuing obligations are adjusted once a year in line with the increase in the CPI 2015. One-off fees are invoiced after the respective service has been provided, ongoing fees are invoiced monthly or annually in advance.

In the event of late payment, statutory default interest of 9.2% above the prime rate of the European Central Bank shall be charged. In this case, A-Trust is entitled to demand a lump sum of EUR 40 from the customer as compensation for any collection costs, whereby A-Trust reserves the right to claim further damages. Qualified default of payment by the customer entitles A-Trust to withdraw from all agreements concluded with the customer, to suspend or withhold its services and to demand payment for all services already rendered.

The customer may only offset undisputed or legally established claims against claims of A-Trust.

Travel times of A-Trust employees are considered working time and are charged according to time and effort. The agreed hourly rate shall apply.

## 14. Contract duration and notice periods

The contract term is specified in the respective offer. Either party may terminate an individual contract concluded for an indefinite period by registered letter with three months' notice to the end of each calendar year after any minimum contract term specified in the offer has expired. The minimum contract term begins with the first invoicing by A-Trust. There is no ordinary right of termination for target debt relationships. In the case of an individual contract concluded for a fixed term, the individual contract is automatically extended by a further year unless it is terminated by one of the parties by registered letter with three months' notice before the end of the contract term.

Each contracting party is entitled to terminate the contract prematurely and without notice by registered letter for good cause. Good cause shall be deemed to exist in particular if the other party breaches material obligations under the individual contract despite a written reminder and the setting of a reasonable grace period and threat of termination.

In the event of termination for good cause within the customer's sphere and in the event of unjustified termination by the customer, A-Trust is entitled to the fee that would have been incurred up to the next ordinary termination date or (in the case of a target debt relationship) to the agreed total amount.

## 15. Data protection, confidentiality

The customer and A-Trust mutually assure each other that all trade secrets of the other party obtained in connection with the offer and the processing of the service will not be made accessible to third parties, unless they are generally known or must be disclosed on the basis of a legally binding official or judicial decision. This obligation shall apply indefinitely beyond the end of the contractual relationship.

The parties shall comply with all statutory provisions when handling personal data and fulfill the obligations incumbent upon them. In particular, the parties undertake to comply with the provisions of Section 15 of the Data Protection Act.

A-Trust takes measures to ensure data security and, depending on the type of data processed and the scope and purpose of use, and taking into account the state of the art and economic feasibility, ensures that the data is protected against accidental or unlawful destruction and loss, that it is used properly and that the data is not accessible to unauthorized persons. However, A-Trust is not responsible if third parties nevertheless succeed in gaining access to the data and information in an unlawful manner.

## 16. Other rights and obligations

The customer shall refrain from recruiting or poaching employees of A-Trust during the term of the contract and for one year thereafter. The customer undertakes to pay a contractual penalty in the amount of the last annual gross salary of the respective employee for each case of non-compliance.

A-Trust may transfer its contractual rights and obligations towards the customer to third parties without the customer's consent.

## 17. Final provisions

In the event of contradictions between an offer and these GTC, the individual contract shall take precedence. Amendments and additions to these GTC or an individual contract must be made in writing; this also applies to the waiver of the written form requirement. For the purposes of these GTC, a written declaration is deemed to be a letter sent by e-mail or registered post.

Should one or more provisions of the contract be or become invalid or unenforceable in whole or in part, this shall not affect the validity of the remaining provisions. The invalid or unenforceable provision shall be replaced by a valid provision that comes as close as possible to the economic purpose of the invalid or unenforceable clause.

These GTC and the service relationships established on their basis are subject exclusively to the substantive law of the Republic of Austria, excluding the conflict of law rules and the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods.

The place of jurisdiction for all disputes is exclusively the court with local and subject-matter jurisdiction for 1010 Vienna.

The German version of this document is the authentic version. The English version serves only as guidance and for reference. In case of discrepancies or ambiguities between the two versions, the German version shall prevail.

