

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Dienstleistungen und Lieferungen im Bereich IT (Version 1.2)

1 Allgemeine Bestimmungen, AGB-Änderungen

- 1.1 A-Trust Gesellschaft für Sicherheitssysteme im elektronischen Datenverkehr Deutschland 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 Kund:innen und bilden einen integrierenden Bestandteil des Vertragsverhältnisses. Abweichende oder ergänzende Vertragsbedingungen von Kund:innen werden nicht akzeptiert.
- 1.2 A-Trust ist berechtigt diese AGB jederzeit einseitig zu ändern. Geänderte AGBs werden Kund:innen auf elektronischem Wege übermittelt. Sie werden wirksam, wenn Kund:innen ihnen nicht binnen vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widersprechen. 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 Kund:innen spezifiziert. Mündliche Nebenabreden werden nicht Vertragsbestandteil.
- 2.2 Sollten Änderungen des vereinbarten Leistungsumfanges für Kund:innen erforderlich werden, unterbreitet A-Trust auf deren Anfrage ein dahingehendes Angebot. Leistungen, die über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang 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 Kund:innenprojekte eingebettet und haben keinen Projektcharakter.
- 2.4 Auf etwaige Leistungen Dritter (zB. Drittanbietersoftware) wird im Angebot hingewiesen. Kund:innen bevollmächtigen A-Trust solche Drittleistungen im Namen und auf Rechnung von Kund:innen zu beauftragen, so dass ein Vertragsverhältnis zwischen dem Dritten und den Kund:innen 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 von Kund:innen zu beauftragen. In diesem Fall sind die Ansprüche von Kund:innen 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:innen für die Vertragserfüllung einsetzen.

3 Leistungserbringung durch A-Trust

- 3.1 Inhalt und Leistungszeitraum der geschuldeten Leistungen wird im jeweiligen Angebot an Kund:innen festlegt. Wenn nicht konkret vereinbart, haben Kund:innen 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 Alle gelieferten Waren bleiben bis zur vollständigen und endgültigen Erfüllung sämtlicher Forderungen von A-Trust gegen Kund:innen (gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich aller künftig entstehenden oder bedingten Forderungen) das Eigentum von A-Trust.
- 3.3 Warenlieferungen gelten mit Übergabe an das Transportunternehmen als Kund:innen übergeben. Zum selben Zeitpunkt geht auch die Gefahr auf Kund:innen über. Eine im Einzelfall vereinbarte Übernahme der Transportkosten hat keinen Einfluss auf den Gefahrenübergang. Eine vorbehaltliche Übernahme durch Kund:innen 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 von Kund:innen gegenüber dem jeweiligen Transportunternehmen bei Übergabe vorzubringen. Spätere Reklamationen werden von A-Trust ausnahmslos nicht anerkannt. Verweigern Kund:innen die Annahme der Liefergegenstände ohne triftigen Grund (bspw. eine Abweichung von Art oder Anzahl der Ware zum Lieferschein), 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 Zulieferant:in und herstellendes Unternehmen. 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. Kund:innen steht wegen Überschreitung der in Aussicht gestellten Termine weder das Recht auf Rücktritt noch auf Schadenersatz zu.

4 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 4.1 Kund:innen verpflichtet sich, alle Maßnahmen zeitgerecht zu unterstützen, die für die Leistungserbringung durch A-Trust erforderlich sind. Mitwirkungs- bzw. Beistellungsanforderungen werden Kund:innen zeitgerecht mitgeteilt. Ist die IT-Infrastruktur der Kund:innen für die Leistungserbringung nicht geeignet, haben entsprechende Anpassungen durch den/die Kund:innen zu erfolgen.
- 4.2 Kund:innen haben die für die Erbringung und Nutzung der A-Trust-Leistungen notwendige IT-Infrastruktur auf eigene Kosten und Gefahr zu unterhalten. Kund:innen haben geeignete technische Maßnahmen zur Sicherung seines Systems zu setzen und regelmäßige Backups seiner Daten durchzuführen. Punkt 4.2 gilt auch für Testumgebungen.
- 4.3 Kund:innen haben die von A-Trust bei der Leistungserbringung eingesetzten Betriebsmittel sorgfältig zu behandeln und allenfalls von A-Trust zugewiesene Log-In-Daten vertraulich zu behandeln. Kund:innen haften für alle, durch unsorgfältige Behandlung der eingesetzten Betriebsmittel und/oder Log-In-Daten entstandenen Schäden.

- 4.4 Kund:innen sind 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 Kund:innen haben Sorge für die Lizenzierung allenfalls im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzter Drittanbietersoftware zu tragen.
- 4.6 Kund:innen tragen allfällige, durch die Nicht- oder Schlechterfüllung einer Mitwirkungspflicht entstandene Schäden bzw. Mehrkosten. Unterlassen Kund:innen ihre 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 von Kund:innen als Erfüllungsort vereinbart sein, so haben diese die Entwicklungs- und Testumgebung, Entwicklungswerkzeuge bereitzustellen.
- 4.8 Kund:innen haben allfällige für die Leistungserbringung erforderliche Schnittstellen zur Verfügung zu stellen, diese zu warten und vor Kompromittierung zu schützen.
- 4.9 Kund:innen haben von A-Trust zur Nutzung überlassene Hardware sorgsam zu behandeln und vor dem Zugriff von unberechtigten Personen zu schützen.
- 4.10 Die Mitwirkungspflichten der Kund:innen gelten auch im Falle der Erbringung von Gewährleistungsbehelfen durch A-Trust.

5 Entwicklungsleistungen und Software

- 5.1 Werden individuelle Entwicklungsleistungen beauftragt, haben Kund:innen 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 Kund:innen mitzuteilen. Unterbleibt eine dahingehende Änderung des Lastenhefts durch Kund:innen, kann A-Trust die Ausführung ablehnen und Vergütung für den bis dahin angefallenen Aufwand verlangen.
- 5.3 Entwicklungsleistungen sind im Anschluss an deren Produktivsetzung von Kund:innen 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 bei Kund:innen 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 Dritt-anbietersoftware, von vertragswidriger Nutzung oder von ungeeigneter IT-Infrastruktur der Kund:innen 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 Kund:innen haben qualifizierte Ansprechpersonen zu benennen, die alleine dazu berechtigt sind, die vereinbarten Wartungs- und Supportleistungen abzurufen. Die Ansprechperson 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 Kund:innen eine Zugriffsmöglichkeit auf von A-Trust oder durch Dritte betriebene Softwaredienste über das Internet zur Verfügung. Bei ASP-Diensten erhalten Kund:innen keine Kopie der Software, sondern mieten diese während der Vertragslaufzeit.
- 7.2 Der Zugriff auf ASP-Dienste kann entweder über die Methode der starken Authentisierung durch Kund:innen (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 jede Person von Kund:innen gegenüber A-Trust als bevollmächtigt gilt, die sich mit dessen/deren Username und Passwort in einen ASP-Dienst von A-Trust einloggt. Kund:innen tragen die Haftung für sämtliche Schäden, die sich aus einem Verstoß gegen die Bestimmungen von Punkt 7 ergeben.

- 7.3 Kund:innen haben 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 Zugang von Kund:innen gesperrt und alle Daten von Kund:innen gelöscht. Kund:innen haben selbst für die rechtzeitige Sicherung der 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. Kund:innen erwerben daran die im Angebot und diesen AGB festgelegten Befugnisse.
- 8.2 Bei käuflichem Erwerb von Software erwerben Kund:innen das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht, die Software im vereinbarten Umfang gegen Zahlung des Kaufpreises zeitlich unbefristet zu nutzen.
- 8.3 Bei Anmietung von Software erwerben Kund:innen 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 der Kund:innen, die höchstzulässige Anzahl an Nutzenden und/oder die Einschränkung der Nutzung auf bestimmte Zwecke. Bei Nutzung von Software in Netzwerken ist für jeden simultanen Nutzenden 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 Kund:innen Software von Drittanbietern gelten für diese vorrangig die Lizenzbestimmungen des jeweiligen Drittanbieters. Für Public Domain Software oder Shareware wird keine Gewähr übernommen. Kund:innen haben solche Software gemäß den Nutzungsbestimmungen des jeweiligen herstellenden Unternehmens zu lizenzieren und zu benutzen.
- 8.6 Software wird in maschinell lesbarer Form zur Verfügung gestellt. Source Codes werden nicht überlassen. Kund:innen haben 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. Wenn in Folge der datenschutzrechtliche Begriff des „Verantwortlichen“ verwendet wird, sollen alle Geschlechter davon miterfasst sein.
- 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 Deutschlands oder 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-, Einschränkungs- 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 sie 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, 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 Deutschlands 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 Kund:innen zum vereinbarten Termin zur Verfügung gestellt. Die Installation von Software erfolgt durch Kund:innen, 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 Kund:innen auch bei Standardsoftware zu erfolgen.
- 10.2 Die Inbetriebnahme von Hardware erfolgt durch Kund:innen, 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 haben Kund:innen 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 von Kund:innen 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 von Kund:innen entstanden sind.
- 11.2 Kund:innen sind für die Auswahl der Lieferungen und/oder Leistungen selbst verantwortlich und tragen das Risiko, dass diese ihren Bedürfnissen entsprechen. A-Trust übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass die Lieferungen und/oder Leistungen die von Kund:innen 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 tragen Kund:innen. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit ist 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 haben Kund:innen 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 der Kund:innen, Schnittstellen oder auf Transportschäden zurückzuführen sind.
- 11.7 Gewähren herstellende Unternehmen der von A-Trust gelieferten Hardware oder Software Garantien, wird A-Trust Kund:innen bei deren Geltendmachung unterstützen oder die jeweilige Garantie für die Kund:innen geltend machen. Für die Ansprüche der Kund:innen 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 Kund:innen.
- 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. Kund:innen werden sämtliche zumutbare 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 Kund:innen.
- 13.2 Transportkosten und Verpackung werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 13.3 Entgelte von Dauerschuldverhältnissen werden einmal jährlich entsprechend der Steigerung des VPI des Statistischen Bundesamts 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 Betreuungskosten einen Pauschalbetrag von EUR 40,- von Kund:innen zu fordern, wobei sich A-Trust die Geltendmachung eines darüber hinaus gehenden Schadens vorbehält. Qualifizierter Zahlungsverzug von Kund:innen berechtigt A-Trust zum Rücktritt von allen mit den Kund:innen abgeschlossen Vereinbarungen, zur Einstellung bzw. Zurückhaltung ihrer Leistungen und zur Fälligestellung des Entgelts für alle bereits erbrachten Leistungen.
- 13.5 Kund:innen können 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. Bei Zielschuldverhältnissen besteht kein ordentliches Kündigungsrecht. Bei einem auf unbestimmte 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 Jede Vertragspartei 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 gelegenem wichtigen Grund und bei unberechtigter Kündigung durch Kund:innen, 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 Kund:innen 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. 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 Kund:innen werden es während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres danach unterlassen, Mitarbeiter von A-Trust an- oder abzuwerben. Kund:innen verpflichten sich, für jeden Fall des Zuwiderhandelns eine Vertragsstrafe in der Höhe des letzten Jahresbruttogehalts des jeweiligen Mitarbeitenden zu zahlen.

- 16.2 A-Trust kann ihre vertraglichen Rechte und Pflichten gegenüber Kund:innen ohne deren 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 Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts.
- 17.4 Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten ist ausschließlich das für 41069 Mönchengladbach örtlich und sachlich zuständige Gericht.