

Allgemeine Geschäftsbedingungen V3

Gültig ab 01.01.2026

§ 1 Anwendbarkeit

- 1.1. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der HUEMER DATA CENTER GESELLSCHAFT.M.B.H. (in Folge: „HDC“ oder „Auftragnehmer“ oder „AN“) gelten für alle Lieferungen von allen Komponenten eines Vertrages zwischen AN und Auftraggeber (in Folge: „AG“) wie Hardware-, Software in Form von Kauf, Miete oder Leasing und IT-Werk/Dienstleistungen auf dem Gebiet der Informations- und Kommunikationstechnologie, wie insbesondere Consulting, Konzeption und Implementierung von IT-Lösungen und IT-Strukturen sowie der Betrieb und die Wartung dieser Systeme, die gegenüber dem Auftraggeber erbracht werden (in Folge: „Leistungen“). Sie gelten auch für zukünftige Geschäfte, selbst wenn nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wurde.
- 1.2. Die nachstehenden AGB gelten auch für online-Bestellungen von Waren oder Dienstleistungen des Auftraggebers über den von HDC zur Verfügung gestellten Webshop sowie von HDC betriebenen Marketplace-Lösungen bei denen Partner-Unternehmen (in Folge „Marketplace-Anbieter“) ihre Webshop-Lösungen innerhalb eines technischen und kaufmännischen Service in eigenem Auftrag betreiben.
- 1.3. Mit Abschluss des Vertrages akzeptiert der Auftraggeber die AGB in vollem Umfang. Entgegenstehende, abweichende oder ergänzende AGB des AG werden nur dann und nur insoweit Vertragsbestandteil, als dies von HDC ausdrücklich schriftlich bestätigt wird. Die vorliegenden AGB gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Vertragsbeziehungen zwischen AN und AG, bis der AN dem AG geänderte AGB bekannt gibt. Sofern der AG den geänderten AGB nicht schriftlich und begründet binnen 4

(vier) Wochen ab Bekanntgabe widerspricht, gelten die geänderten AGB als angenommen.

- 1.4. Die vorliegenden AGBs gelten grundsätzlich für Verträge zwischen Unternehmern iS des § 1 KSchG und richten sich nicht an Verbraucher. Sollten Rechtsgeschäfte zwischen HDC und Verbrauchern iS des § 1 KSchG abgeschlossen werden, so gelten die einschlägigen konsumenten-schutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere das KSchG und FAGG.

§ 2 Angebote

- 2.1. Angebote von HDC sind, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, unverbindlich. Ein Vertrag kommt zustande, sobald HDC eine Bestellung schriftlich bestätigt ODER die Leistung tatsächlich aufnimmt bzw. mit deren Erbringung beginnt.
- 2.2. Der AG bestätigt, dass nur vom AG bevollmächtigte Personen gegenüber dem AN auftreten und verbindliche Erklärungen abgeben (wie z.B. Bestellungen) und erhalten dürfen. Die HDC ist jederzeit berechtigt, zum Nachweis der Identität bzw. der Zeichnungsberechtigung weitere Unterlagen und Urkunden vom AG einzufordern. Ebenso ist der AN berechtigt, die Bonität des AG zu prüfen und die dafür erforderlichen Daten an ein externes Unternehmen weiterzuleiten.
- 2.3. Sollte die Bestellung des Auftraggebers vom gelegten Angebot der HDC abweichen, werden die Abweichungen nur dann Vertragsbestandteil, wenn sie von HDC schriftlich bestätigt werden.
- 2.4. Zusagen von Mitarbeitern – insbesondere solche über Programmfunktionen, Eigenschaften und Termine – die sich nicht aus der Auftragsbestätigung oder dem Angebot von HDC ergeben – sind für HDC nur verbindlich, wenn sie von der

Geschäftsführung schriftlich bestätigt werden. Ebenso bilden dem Auftraggeber übergebene Abbildungen und Zeichnungen sowie technische Daten in Angeboten, Prospekten oder sonstigem Informationsmaterial, nur Näherungswerte ab, ausgenommen bestimmte Eigenschaften werden ausdrücklich zugesichert. Mündliche Zusagen werden in keinem Fall Vertragsinhalt.

- 2.5. Sofern nicht anders vereinbart, sind auf Wunsch des AG angefertigte Entwürfe, Skizzen, Muster und dgl. in Höhe des angemessenen Aufwands auch dann zu ersetzen, wenn der Vertrag zwischen der HDC und dem AG nicht zustande kommt.

§ 3 Vertragsgegenstand, Leistungsänderung

3.1. Leistungsumfang, Beschreibung

- 3.1.1. Der genaue Inhalt und Umfang sowie die Qualität und Funktionalität der zu erbringenden Leistungen wird durch das Angebot bzw. die Auftragsbestätigung festgelegt. Sofern erforderlich, werden Einzelheiten des Vertragsgegenstands in einem Leistungsschein und/oder Service Level Agreement (SLA) festgehalten, welche sodann einen integrierenden Bestandteil des Vertrages bilden.
- 3.1.2. HDC gewährleistet dem AG die professionelle, zeitgerechte und kompetente Leistungserbringung, welche insbesondere nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik, unter Einhaltung der in den Leistungsscheinen und SLA's vereinbarten Spezifikationen sowie unter Berücksichtigung aller relevanten gesetzlichen und sonstigen Vorschriften und Pflichten, denen der AG oder HDC selbst unterliegt, erbracht werden.
- 3.1.3. Der AN übernimmt Verantwortung für von ihm betriebene, erstellte oder betreute Netze- oder Netzdienstleistungen bis zu einer im Vertrag definierten Schnittstelle, die den gegenständlichen Leistungen physisch oder logisch nachgelagert sind.

- 3.1.4. Sofern AN und AG keine anderslautende Vereinbarung treffen, bestätigt der AG, dass er sich von der Eignung und Kompatibilität, der vom AN zu liefernden Komponenten überzeugt hat und diese zur Abdeckung seiner Bedürfnisse in der bestehenden Hardware- und Softwarekonfiguration ausreichen.

3.2. Serviceverfügbarkeit

- 3.2.1. Die Leistungsdurchführung erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten des AN, sofern nicht anders vereinbart und unter Berücksichtigung höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Dennoch kann HDC weder gewährleisten, noch garantieren oder haften, dass eine unterbrechungsfreie oder fehlerfreie Nutzung der Leistungen bzw. Komponenten möglich ist, noch dass HDC alle Fehler korrigieren wird. Sofern Leistungen im Rahmen eines mit dem AG vereinbarten SLA erbracht werden, so sind die definierten Service-Levels vom AN entsprechend einzuhalten. Bei Nichteinhaltung der Service-Levels, treten die im SLA definierten Rechtsfolgen ein. Gutschriften wegen Nichterreichens von Service-Levels sind das vorrangige, jedoch nicht ausschließliche Rechtsmittel des Auftraggebers; weitergehende Ansprüche richten sich nach den Haftungsbestimmungen dieser AGB.
- 3.2.2. Sofern kein SLA mit dem AG vereinbart ist, gelten Leistungen als vertragsgemäß erbracht, sofern sie den vertraglich vereinbarten Spezifikationen oder den Verkehrssusancen eines professionellen IT-Dienstleisters entsprechen. HDC wird sich in derartigen Fällen bemühen, Ausfälle innerhalb angemessener Frist zu beheben und ist diesfalls auch berechtigt, Umgehungslösungen einzurichten, sofern sie dem AG aus technischen und organisatorischen Gründen zugemutet werden können.
- 3.2.3. Der AN ist berechtigt Wartungsarbeiten und Entstörungen der Serverhardware und Software während des Wartungsfensters an

Werktagen von 22:00 Uhr bis 06:00 Uhr, Samstag 12:00 bis Sonntag 06:00 Uhr durchzuführen. Der AN wird planmäßige Wartungsarbeiten dem Kunden mindestens 5 Werktage im Voraus schriftlich bekannt geben. Liegen besondere Gründe vor, die eine sofortige Wartung bzw. Entstörung erfordern, wird der AN den AG umgehend darüber informieren. Während der planmäßigen oder erforderlichen Wartungsarbeiten kann die Verfügbarkeit der Leistungen zeitweise eingeschränkt sein. Unterbrechungen des Netzes oder eines Dienstes, die durch planmäßige und notwendige Wartungsarbeiten verursacht werden, gelten nicht als Ausfallszeiten und werden daher nicht zu den garantierten Serviceverfügbarkeiten gezählt. SLA-Gutschriften sind das vorrangige vertragliche Rechtsmittel des Auftraggebers bei Nichterreichen der Service-Levels. Weitergehende gesetzliche Ansprüche bestehen ausschließlich im Rahmen der Haftungsbeschränkungen gemäß § 18 dieser AGB. Wartungen innerhalb definierter Fenster zählen nicht zur Verfügbarkeitsberechnung; Notfallmaßnahmen sind zulässig, unverzügliche Information folgt.

- 3.2.4. Gewährt der AN den kostenlosen Zugriff auf Leistungen, anerkennt der AG, dass der AN weder eine bestimmte Serviceverfügbarkeit noch Supportleistungen bereitzustellen hat. Des Weiteren ist der AN berechtigt, die kostenlosen Leistungen jederzeit ohne vorhergehende Mitteilung an AG einzustellen.

3.3. Ressourceneinsatz

- 3.3.1. Der AN ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzten Ressourcen durch den Einsatz neuer Produkte, Versionen, Releases und dgl nach freiem Ermessen zu ändern oder auszutauschen, soweit dies ohne Auswirkungen auf die zu erbringenden Leistungen bleibt. Änderungen, welche mehr als unwesentlich sind oder beim AG Zusatzkosten verursachen, bedürfen dessen Zustimmung. In diesem Fall ist das Change-

Request Verfahren gemäß Punkt 3.7. anzuwenden.

3.4. Consulting, Beratung

- 3.4.1. Werden Beratungsleistungen vom AN an den AG erbracht, beruhen diese auf spezifischen Branchenerfahrungswerten, entsprechend dem letzten Wissens- und Informationsstand des AN und basieren auf Informationen, die zum Zeitpunkt der Ausarbeitung zur Verfügung standen. Bei Beratungs- oder Dienstleistungen ohne gesonderte Ziel- oder Ergebnisvereinbarung obliegt dem AG die Gesamtverantwortung hinsichtlich der Leistungsdurchführung; diesfalls übernimmt die HDC keine Verantwortung für die Umsetzung von Handlungsempfehlungen. Wird der AN mit der Erstellung und/oder Integration von Software oder anderen Arbeitsergebnissen beauftragt, d.h. wird ein Erfolg vom AN geschuldet, dann erfolgt die Leistungserbringung als Werkleistung in Verantwortung des AN.

- 3.4.2. Der AN wird als Nebenleistungen die Überwachung der Einhaltung der vereinbarten SLAs, die Teilnahme an Statusmeetings oder Meetings im Falle des Eskalationsmanagements, das Vertragsmanagement und das Change-Request-Verfahren sowie die Anforderung von vereinbarten Mitwirkungs- und Beistellungspflichten eigenverantwortlich und ohne Berechnung weiterer Kosten bis zu 2x pro Jahr wahrnehmen, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

3.5. Rechenzentrumsdienstleistungen

- 3.5.1. Erbringt der AN Rechenzentrumsdienstleistungen, wie Hosting, Housing, Back-up Services, etc., so werden diese Leistungen über das „Huemer Data Center“ abgewickelt, welches ausschließlich in Österreich gelegen ist und über den Stand der Technik entsprechende Sicherheitsstandards sowohl hinsichtlich technischer als auch physischer Sicherheit wie Brandschutz, Klimatisierung und USV verfügt.

- 3.5.2. Test-, Labor- und Demoumgebungen

Von HDC bereitgestellte Test-, Labor- oder Demoumgebungen dienen ausschließlich der Evaluierung und nicht dem produktiven Betrieb.

Eine Haftung für Datenverluste, Ausfälle oder Schäden in diesen Umgebungen ist ausgeschlossen.

- 3.5.3. Das „Huemer Data Center“ wird in Österreich an das Internet angebunden. Sofern Vertragsgegenstand, ist der AN für eine ausreichend performante und ausfallsichere Internetverbindung verantwortlich.
- 3.6. Managed Service
 - 3.6.1. Bei Managed Services schuldet HDC keinen dauerhaften Erfolg, sondern die ordnungsgemäße Erbringung der vereinbarten Leistungen nach Stand der Technik.
Änderungen des Serviceumfangs erfolgen ausschließlich durch schriftlich bestätigte Service-Level-Agreements (SLA). Nicht vereinbarte Services (z. B. User-Support, Fremdkomponenten, Applikationsbetrieb) sind nicht geschuldet. SLA-Gutschriften sind wertmäßig auf max. 10 % des Monatsentgelts des betroffenen Services begrenzt und stellen das vorrangige vertragliche Rechtsmittel bei SLA-Verletzungen dar. Weitergehende gesetzliche Ansprüche bestehen ausschließlich im Rahmen der Haftungsbeschränkungen dieser AGB.
- 3.7. Vertrieb von Soft- und Hardware
 - 3.7.1. Wird von HDC die Installation von lizenzierter Software vorgenommen, so ist der Auftraggeber für den hierfür notwendigen Erwerb der Lizenzen selbst verantwortlich, sofern vertraglich nichts Anderes vereinbart wird.
 - 3.7.2. Mit der Bestellung lizenzierter Software von Dritten, bestätigt der AG den Leistungsumfang der jeweiligen Software-Lizenzbestimmungen zu kennen und diese entsprechend einzuhalten.
 - 3.7.3. Sofern keine anderslautende Vereinbarung zwischen AN und AG getroffen wird, hat die

HDC weder ein Projekthandbuch noch sonstige Unterlagen oder Dokumentationen als Bestandteil der Softwarelieferung zu erbringen noch Schulungen abzuhalten. Derartige Leistungen sind gesondert an HDC zu beauftragen und zu den jeweils gültigen Sätzen zu vergüten.

- 3.7.4. Hardware wird, sofern vertraglich nicht anders vereinbart, in der Ausführung und mit den Eigenschaften geliefert, die sie aufgrund ihrer serienmäßigen Herstellung durch den Produzenten zum Zeitpunkt der Bestellung hat. Im Hinblick auf die schnellen Veränderungen durch den technischen Fortschritt ist HDC berechtigt, von der Bestellung abweichende Geräte zu liefern, wenn diese den bestellten mindestens gleichwertig sind und keine wesentlich anderen Funktionen haben.
- 3.8. Leistungsänderungen, Change-Request
 - 3.8.1. Wünscht der AG zusätzliche Leistungen zum geschuldeten Vertragsinhalt („Out of Scope“-Leistungen), strebt der AN an, soweit dies technisch und rechtlich möglich ist, diese Leistungen in der vom AG gewünschten Qualität und Menge zu erbringen. Soweit dies möglich ist, wird darüber ein neuer Leistungsschein ausgestellt und die Vergütung von daraus entstehenden Mehraufwendungen zwischen AN und AG, vorab festgelegt; andernfalls nach den beim AN gültigen Sätzen nachträglich in Rechnung gestellt.
 - 3.8.2. Sofern der AG eine Änderung am Leistungsinhalt oder – umfang, d.h. Veränderung oder Erweiterung der vom AN geschuldeten Leistungen begehrt, so unterliegt dies dem Change-Request-Verfahren. Diesfalls wird der AN dem AG innerhalb einer angemessenen Frist, max. jedoch 15 Arbeitstage, ein Ausführungsangebot legen, sofern der AG die Änderungen entsprechend spezifiziert und begründet. Erfordert der Wunsch nach einer Leistungsänderung eine umfangreiche Prüfung, ob und zu welchen Bedingungen und Risiken die Änderung für den AN durchführbar ist. Für diese Change-Request-

Prüfungen fällt eine Mindestpauschale von EUR 450 an.

- 3.8.3. Beauftragungen von Leistungsänderungen oder -erweiterungen werden erst mit Unterzeichnung einer entsprechenden schriftlichen Vereinbarung zwischen AN und AG verbindlich und als Beilage zum gegenständlichen Vertrag bzw. SLA angefügt.
- 3.8.4. Bis zur Genehmigung des Change-Requests durch den AG, werden die Leistungen – nach Wahl des AG – nach den bestehenden vertraglichen Vereinbarungen fortgesetzt oder ausgesetzt. Im Falle der Aussetzung ist der AN jedenfalls wirtschaftlich so zu stellen, als wenn er die Leistungen ordnungsgemäß erbringen würde.

§ 4 Mitwirkung des Auftraggebers

Die Vertragsparteien werden bei der Durchführung des Vertrages vertrauensvoll zusammenwirken. Der AN ist jedoch auf die Unterstützung und Mitwirkung des AG angewiesen, weshalb – unabhängig von einzelvertraglich vereinbarten Mitwirkungs-, Aufklärungs- und Beistellungspflichten folgende Pflichten des AG vereinbart werden.

- 4.1. Der Auftraggeber wird bei der Erbringung der Leistungen durch den AN angemessen, zeitgerecht und unentgeltlich mitwirken.
- 4.2. Der AG hat die Pflicht, die erforderlichen technischen, organisatorischen und personellen Maßnahmen zu ergreifen, um die Netzwerkdienste, das Backbone und die Schnittstellen des AN nicht zu unterbrechen oder zu behindern.
- 4.3. Im Falle von Beratungsleistungen ist der AN über vorher durchgeführte und/oder laufende Beratungen umfassend zu informieren, sofern diese für die Vertragserfüllung beachtlich sind.
- 4.4. Erbringt der AN die Leistungen vor Ort beim AG, so wird der AG den AN im erforderlichen Umfang durch Bereitstellung von z.B. Mitarbeitern, Räumlichkeiten, Zugang zu Systemen, Rechnerzeiten, Hard- und Software,

Telekommunikationseinrichtungen und sonstigen technischen Hilfsmitteln sowie durch Mitwirkung an Spezifikationen, Tests, Abnahmen, etc. unterstützen.

- 4.5. Der AG hat angemessene Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass die vom AN gelieferten IT-Komponenten ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeiten.
- 4.6. HDC ist berechtigt, zur Aufrechterhaltung des ordnungsgemäßen Betriebs regelmäßige Wartungsarbeiten, Updates und Systemanpassungen durchzuführen. Solche Arbeiten gelten nicht als Leistungsverzug oder SLA-Verletzung, sofern sie nach Möglichkeit außerhalb der vereinbarten Kernbetriebszeiten erfolgen und der Auftraggeber mindestens 48 Stunden vorab informiert wird. Notfallmaßnahmen, die der Sicherheit oder Stabilität des Betriebs dienen, dürfen auch ohne Vorankündigung durchgeführt werden; HDC informiert den Auftraggeber unverzüglich nachträglich.
- 4.7. Sofern nicht anders vereinbart, verpflichtet sich der AG, regelmäßig und in ausreichendem Umfang Sicherheitskopien („Back-ups“) der auf der vertragsgegenständlichen Infrastruktur abgelegten Daten anzufertigen, diese stets auf dem aktuellen Stand zu halten und sicher zu verwahren. Diese Back-ups dürfen nicht auf der vertragsgegenständlichen Infrastruktur abgelegt werden. Sofern Managed-Backup beauftragt wurde, gelten die RPO/RTO ausschließlich nach SLA; andernfalls liegt die Backup-Verantwortung beim Auftraggeber. Der Auftraggeber trägt das Risiko des Datenverlusts, sofern kein Managed-Backup vereinbart ist.
- 4.8. IT-Sicherheitsmaßnahmen des Auftraggebers
Der Auftraggeber ist verpflichtet, angemessene technische und organisatorische Schutzmaßnahmen (z. B. Firewall, Virenschutz, Multifaktorauthentifizierung, aktuelle Sicherheitsupdates) einzurichten und seine Systeme regelmäßig zu warten.

HDC haftet nicht für Schäden, die auf unzureichende oder unterlassene Sicherheitsmaßnahmen des Auftraggebers zurückzuführen sind.

4.9. Abnahme und Dokumentation

Projektbezogene Leistungen gelten spätestens zehn Werktage nach Übergabe oder Inbetriebnahme als abgenommen, sofern der Auftraggeber innerhalb dieser Frist keine schriftlichen Mängel geltend macht. Teilleistungen können separat abgenommen werden. Eine produktive Nutzung gilt als stillschweigende Abnahme.

4.10. Beigestellte Systeme und Software

Stellt der Auftraggeber eigene Hard- oder Software, Netzkomponenten, Speicher- oder Betriebssysteme bereit, so trägt er die alleinige Verantwortung für deren Funktionsfähigkeit, Sicherheit, Lizenzierung und Kompatibilität mit den von HDC betriebenen Systemen. HDC übernimmt keine Haftung für Funktionsstörungen, Ausfälle, Datenverluste oder Sicherheitsmängel, die auf beigestellte oder durch den Auftraggeber konfigurierte Komponenten zurückzuführen sind. Der Auftraggeber hält HDC hinsichtlich sämtlicher Ansprüche Dritter, die aus der Nutzung solcher beigestellten Komponenten resultieren, schad- und klaglos. Notwendige Unterstützungsleistungen von HDC im Zusammenhang mit beigestellten Komponenten gelten als Zusatzleistungen und werden nach Aufwand gemäß dem jeweils gültigen Preisblatt verrechnet. HDC ist berechtigt, den Betrieb beigestellter Systeme zu unterbrechen, wenn diese eine Gefahr für die Sicherheit oder Stabilität des Gesamtsystems darstellen. Sämtliche Produkte der HDC, insbesondere die eigenen Managed Services und Software bieten einen, zumindest visuellen, Herstellerverweis. Auch im Falle eines Rebrandings (genehmigungspflichtig) bleibt dieser Verweis aufrecht. Unterstützungsleistungen an kundeneigenen Systemen werden

ausschließlich nach Aufwand erbracht; Funktionsgarantie ausgeschlossen.

4.11. Der AG ist für die Eingabe, Pflege und Übermittlung von Daten von und zu (Speicher)Einrichtungen des AN sowie für deren Inhalt selbst verantwortlich. Er gilt iSd § 4 Z 4 DSGVO als datenschutzrechtlicher Auftraggeber der Daten. Der AG verpflichtet sich, die Leistungen des AN nicht in missbräuchlicher, rechtswidriger oder gesetzesverstoßender Weise zu verwenden und die relevanten Rechtsvorschriften einzuhalten. Der AG bestätigt, dass die auf Einrichtungen des AN gespeicherten Daten frei von Viren, Trojanern oder sonstiger Malware sind, welche die IT-Systeme des AN beschädigen könnten. Ansprüche Dritter, die aus der vertrags- oder gesetzeswidrigen Nutzung der Leistungen des AN durch den AG resultieren, gehen zu Lasten des AG. Der AG hält den AN diesbezüglich schad- und klaglos. Im Fall vorstehender Verletzungen durch den AG, ist der AN zur gänzlichen oder teilweisen Sperre von Leistungen berechtigt. Die dadurch verursachten Kosten trägt der AG, wobei der AG für die Dauer der Sperre nicht von seinen Leistungspflichten, insbesondere von seiner Zahlungspflicht befreit wird.

4.12. Sofern zur Nutzung einer Leistung die Registrierung auf einem Kundenportal des AN erforderlich ist, wird der AG die für die Vertragserfüllung notwendigen Daten angeben und bei Bedarf aktualisieren.

4.13. Der AG ist verpflichtet, die zur Nutzung der Leistungen vom AN zugewiesenen Passwörter und Log-In-Daten („Zugangsdaten“) vertraulich zu behandeln und nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben. Bei Verdacht der missbräuchlichen Verwendung der Zugangsdaten wird der AG den AN unverzüglich nach Kenntnisnahme informieren. Der AN haftet nicht für Schäden, die durch eine unsachgemäße Verwendung dieser Passwörter entstehen.

4.14. Es obliegt dem AG auf eigene Kosten für eine ausreichend performante und stabile

Netzanbindung zu sorgen, sofern diese nicht Teil der Leistungserbringung durch den AN ist.

- 4.15. Es liegt in der Verantwortung des AG, die für die Ausführung der Leistungen durch den AN allenfalls erforderlichen behördlichen oder sonstigen Genehmigungen und Auflagen (z.B. Exportbestimmungen) vor Leistungsbeginn zu erwirken und den AN diesbezüglich schad- und klaglos zu halten.
- 4.16. Der AG sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die vom AN eingesetzten Einrichtungen und Geräte sowie die dem AG allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der AG haftet dem AN für jeden Schaden, an diesen eingesetzten Einrichtungen und Geräten, die durch schuldhaftes Verhalten des AG oder seiner Mitarbeiter oder ihm zurechenbaren Dritten entstanden sind.
- 4.17. Erfüllt der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die von HDC erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht und HDC hat Anspruch auf das vertraglich geschuldete Entgelt. Zeitpläne, für die von HDC zu erbringenden Leistungen verschieben sich entsprechend; Ansprüche aus Leistungsstörungen sind gänzlich ausgeschlossen. Der AG wird der HDC hierdurch entstehende Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den bei HDC jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten. Unterbleibt die Mitwirkungspflicht des Auftraggebers endgültig, ist HDC berechtigt, unter Setzung einer angemessenen Frist vom Vertrag zurückzutreten.
- 4.18. HUEMER ist berechtigt, den Auftraggeber namentlich als Referenz zu führen und dessen Logo oder Marke in Marketing- und Präsentationsunterlagen (z. B. Website, Angebots- oder Ausschreibungsunterlagen) zu verwenden.

Die Verwendung erfolgt ausschließlich im sachlichen Zusammenhang mit der erbrachten Leistung und unter Wahrung der Vertraulichkeit etwaiger projektinterner Informationen.

Der Auftraggeber kann dieser Nutzung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft schriftlich widersprechen; in diesem Fall wird HUEMER-IT die betreffende Referenz unverzüglich entfernen.

§ 5 Preise

- 5.1. Die HDC erhält vom AG für die zu erbringenden Leistungen ein Honorar gemäß der Vereinbarung zwischen dem AG und dem AN.
- 5.2. Je nach Leistungsgegenstand regelt der Vertrag bzw. jeweilige Leistungsschein eine bestimmte Anzahl von Personentagen als Fixpreis, eine Abrechnung nach Aufwand („Time & Material“) oder laufende Entgelte für die Nutzung bestimmter Leistungen.
- 5.3. Sofern keine anderslautende Vereinbarung zwischen AN und AG getroffen wird, fakturiert der AN einmalige Leistungen sowie Werk- und Dienstleistungen, die nach Aufwand verrechnet werden (einschließlich geänderter Entgelte aufgrund von Down- und Upgrades), monatlich nach Leistungserbringung bzw. Abnahme.
- 5.4. Einmalige Entgelte (wie z.B. Initial- oder Bereitstellungskosten) und laufende Entgelte werden monatlich im Voraus in Rechnung gestellt. Der AN ist aus verrechnungstechnischen Gründen berechtigt, bis zu 3 Monatsentgelte vorzuschreiben.
- 5.5. Sofern keine anderslautende Vereinbarung zwischen AN und AG getroffen wird, werden Zubehör, Zusatzmaterial, Zusatzleistungen (wie z.B. Schulungen, Update, Upgrades) oder sonstige über den Leistungsumfang hinausgehende Leistungen (z.B. Leistungen außerhalb der üblichen Geschäftszeit) nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils beim AN gültigen Sätzen verrechnet. Dies gilt auch für im Rahmen der Leistungserbringung anfallende Transport-,

Verpackungs-, Versicherungs- und sonstige Nebenkosten. Der Versand erfolgt auf Kosten des AG; der AN stellt die aufgewendeten Kosten samt einem angemessenen Regiekostenaufschlag, mindestens jedoch die am Auslieferungstag geltenden oder üblichen Fracht- und Fuhrlohne der gewählten Versandart, in Rechnung. Sämtliche Zusatz- und Nebenkosten werden bei der Bestellung gesondert ausgewiesen bzw. wird der AG vor Lieferung oder Leistungserbringung explizit darauf hingewiesen.

- 5.6 Anfallende Mehrkosten werden vom AN gesondert, nämlich monatlich im Nachhinein, in Rechnung gestellt.
- 5.7 Sofern bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen Kosten für Datenleitungen anfallen, ist HDC berechtigt, diese gesondert zu verrechnen.
- 5.8. Alle Beträge verstehen sich netto zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlichen Höhe. Der Rechnungsbetrag ist ohne Abzug auf das bekannt gegebene Konto des Auftragnehmers zahlbar. Sofern nicht anders vereinbart, beziehen sich Preisangaben auf EUR.
- 5.9. Der AN ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung sonstiger Sicherheiten durch den AG in angemessener Höhe abhängig zu machen. Es wird ausdrücklich Wertbeständigkeit der Entgelte vereinbart. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von der STATISTIK AUSTRIA monatlich verlautebarte Verbraucherpreisindex (VPI auf Basis 2020) bzw. der von Amts wegen an seine Stelle tretende Index, wobei die für den Monat der Vertragsunterfertigung verlautebarte Indexzahl Basisindexzahl ist. Alle Veränderungsdaten werden auf eine gerundete Dezimalstelle berechnet. Eine aus welchen Gründen immer unterlassene Preisanpassung durch HDC bedeutet keinen Verzicht von HDC auf das Recht zur Anpassung an sich. Das Absinken der Preise bzw. Vergütungen unter die jeweils in den

Verträgen und Anhängen vereinbarten Preise ist in jedem Fall ausgeschlossen. Der neue Preis ist ab dem Folgemonat gültig. Bei Software-Betriebsmodellen ist HDC berechtigt, Preiserhöhungen, die aufgrund höherer Herstellerpreise entstehen, dem AG ab dem auf die Erhöhung folgenden Monatsbeginn anzulasten. Der Auftraggeber anerkennt, dass Lizenzgebühren und cloudbasierte Nutzungsentgelte ausschließlich von den Herstellern festgelegt werden und nicht der Preishoheit von HDC unterliegen.

Änderungen dieser Gebühren gelten nicht als Preiserhöhung durch HDC, sondern als notwendige Anpassung eines durchlaufenden Kostenbestandteils.

Der Auftraggeber trägt sämtliche Kostensteigerungen solcher Herstellerpreise, auch wenn diese nicht vorhersehbar waren oder die Kalkulationsgrundlage des ursprünglichen Angebots verändern.

- 5.10. Leistungen an Werktagen in der Zeit von 06:00-08:00 und 18:00-20:00 werden mit 50% Aufschlag verrechnet. Leistungen an Werktagen in der Zeit von 20:00-06:00 sowie an Samstagen, Sonntagen sowie gesetzlichen Feiertagen werden mit 100% Aufschlag verrechnet.

- 5.11. Ergeben sich im Zuge des laufenden Betriebs unerwartete Mehrkosten aufgrund geänderter Herstellerlizenzmodelle, Nutzungsmetriken, Mindestabnahmemengen oder Wechselkursschwankungen, ist HDC berechtigt, diese Mehrkosten vollständig ab dem Zeitpunkt ihres Eintritts dem Auftraggeber zu verrechnen. HDC informiert den Auftraggeber unverzüglich nach Kenntnis..

Eine Deckelung oder Haftung von HDC für höhere als kalkulierte Lizenzkosten ist ausgeschlossen. Einwendungen gegen Herstellerpreissteigerungen sind ausgeschlossen.

§ 6. Change-Request- und Änderungsverfahren

- 6.1. Änderungen des Leistungsumfangs, der Betriebsparameter oder der technischen Umgebung erfolgen ausschließlich nach einem schriftlichen Change-Request-Verfahren.
- 6.2. Der Auftraggeber kann Änderungsanforderungen schriftlich oder über das von HDC bereitgestellte Ticketsystem einreichen. HDC prüft die technische und wirtschaftliche Durchführbarkeit und teilt dem Auftraggeber innerhalb angemessener Frist mit, ob und zu welchen Bedingungen die Änderung umgesetzt werden kann.
- 6.3. HDC ist berechtigt, Änderungsanforderungen abzulehnen, wenn sie technisch nicht durchführbar sind, den Betrieb anderer Kunden beeinträchtigen oder wirtschaftlich unzumutbar sind.
- 6.4. Änderungen gelten erst dann als beauftragt, wenn der Auftraggeber das von HDC vorgelegte Änderungsprotokoll schriftlich oder elektronisch bestätigt hat. Das Änderungsprotokoll wird Bestandteil des Vertrags.
- 6.5. HDC ist berechtigt, Änderungen der technischen Infrastruktur oder Systemkomponenten vorzunehmen, sofern diese der Aufrechterhaltung oder Verbesserung der Leistung dienen und keine wesentlichen Nachteile für den Auftraggeber mit sich bringen. Solche Änderungen gelten nicht als Vertragsänderung.

§ 7 Lieferung, Verzug AN

- 7.1. Falls nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart, sind Lieferfristen und -termine unverbindlich und verstehen sich immer als voraussichtlicher Zeitpunkt der Bereitstellung oder Übergabe an den AG. Der AG wird in der Regel durch Zusendung eines Lieferavisos über den Versand bzw. die Bereitstellung der Ware oder Dienstleistung informiert.
- 7.2. Die Leistungserbringung erfolgt unter dem Vorbehalt der richtigen und rechtzeitigen Selbstbelieferung durch Vorlieferanten bzw.

Hersteller. Wenn eine Lieferung in Folge von Lieferschwierigkeiten und/oder Preiserhöhungen bei unseren Vorlieferanten oder Herstellern nicht möglich ist, ist HDC berechtigt, ohne jede Ersatzpflicht vom Vertrag zurückzutreten.

- 7.3. HDC ist berechtigt, Teillieferungen bzw. -leistungen durchzuführen und dafür Teilrechnungen zu legen und bei abnahmepflichtigen Lieferungen und/oder Leistungen Teilabnahme zu verlangen.
- 7.4. Gerät der AN mit Leistungen in Verzug, kann der AG weiterhin auf Erfüllung bestehen oder per Einschreibebrief eine angemessene Nachfrist mit Rücktrittsandrohung setzen. Das Rücktrittsrecht bezieht sich nur auf den Lieferungs- oder Leistungsteil, für den der Verzug vorliegt.

§ 8 Zahlungsbedingungen, Verzug AG

- 8.1 Rechnungslegung und Zahlungsziel
Rechnungen sind – sofern nichts anderes vereinbart – binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig. Zahlungen gelten erst mit Gutschrift auf dem Konto von HDC als bewirkt.
- 8.2 Zahlungsverzug
Bei Zahlungsverzug ist HDC berechtigt, Verzugszinsen gemäß § 456 UGB zu verrechnen sowie sämtliche offenen Forderungen sofort fällig zu stellen.
- 8.3 Leistungsaussetzung und Sperrrecht
Nach schriftlicher Mahnung und fruchtlosem Ablauf einer Nachfrist von 7 Tagen ist HDC berechtigt, die Leistungserbringung vorübergehend einzustellen oder den Systemzugang zu sperren, bis alle rückständigen Zahlungen beglichen sind. Die Zahlungspflicht des Auftraggebers bleibt unberührt.
- 8.4 Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte
Der Auftraggeber kann Gegenforderungen nur aufrechnen, wenn diese rechtskräftig festgestellt oder von HDC ausdrücklich anerkannt wurden. Ein Zurückbehaltungsrecht besteht nur bei unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten

Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis.

8.5 Fälligkeit offener Forderungen

Werden HDC Umstände bekannt, die Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Auftraggebers begründen, ist HDC berechtigt, sämtliche offenen, auch noch nicht fälligen Rechnungsbeträge sofort fällig zu stellen und Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu verlangen.

§ 9 Leistungsstörungen, Höhere Gewalt und Sicherheitsvorfälle

(technisch-betrieblicher Teil, vollständig entkoppelt von Zahlung)

9.1 Leistungsstörungen

Leistungsstörungen sind HDC unverzüglich über das vorgesehene Ticketsystem zu melden. HDC wird die Störung nach Maßgabe der vereinbarten SLA und Reaktionszeiten bearbeiten. Liegt die Ursache außerhalb des Verantwortungsbereichs von HDC, erfolgt die Störungsbehebung nach Aufwand zu den gültigen Stundensätzen.

9.2 Höhere Gewalt

Soweit und solange Verpflichtungen infolge eines vom Auftragnehmer nicht zu vertretenden, vorübergehenden und nicht vorhersehbaren Leistungshindernisses (insbesondere höhere Gewalt) nicht oder nicht rechtzeitig erfüllt werden können, ist HDC von den betroffenen Leistungspflichten befreit. Ein Leistungsverzug liegt in diesen Fällen nicht vor. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Pandemien, Feuer, Streik, behördliche Maßnahmen, Ausfälle von Energie-, Transport- oder Telekommunikationsnetzen sowie sonstige Ereignisse, die außerhalb des Einflussbereichs von HDC liegen. Als höhere Gewalt gelten auch Cyberangriffe, Sicherheitsvorfälle sowie Zero-Day-Exploits, sofern HDC angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen nach dem Stand der Technik implementiert hat. Es wird vermutet, dass diese Voraussetzungen erfüllt sind, sofern keine

offensichtlichen Anhaltspunkte für eine grob fahrlässige Pflichtverletzung seitens HDC vorliegen. Während des Vorliegens höherer Gewalt gelten die betroffenen Leistungen nicht als vertragswidrig erbracht; insbesondere liegt keine SLA-Verletzung vor und es bestehen keine Ansprüche auf Pönalen, Service-Gutschriften oder Schadenersatz. HDC wird den Auftraggeber unverzüglich über das Eintreten eines Ereignisses höherer Gewalt informieren und sich im zumutbaren Umfang um eine rasche Wiederherstellung der Leistungen bemühen. Ein Recht zur außerordentlichen Kündigung allein aufgrund des Vorliegens höherer Gewalt besteht nicht.

9.3 Sicherheitsvorfälle (Security Incidents)

Im Falle eines sicherheitsrelevanten Vorfalls (z. B. Cyberangriff, physischer Zutrittsverstoß, Kompromittierung von Systemen oder Daten, Ausfall wesentlicher Infrastrukturkomponenten) informiert HDC den Auftraggeber spätestens binnen 24 Stunden nach Bestätigung eines sicherheitsrelevanten Vorfalls. HDC ergreift angemessene technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO, um die Auswirkungen zu begrenzen und die Betriebsfähigkeit rasch wiederherzustellen.

Eine Haftung von HDC besteht nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. HDC wird im Rahmen des Incident-Response-Prozesses mit dem Auftraggeber zusammenarbeiten, soweit dies zur Ursachenanalyse und Behebung erforderlich ist.

9.4 Eskalations- und Notfallkommunikation

Der AG benennt mindestens einen technischen Ansprechpartner für Notfälle, der während der vereinbarten Betriebszeiten erreichbar ist. HDC informiert den AG im Eskalationsfall gemäß dem jeweils vereinbarten Kommunikations- oder Eskalationsplan. Unterbleibt die Benennung eines Ansprechpartners, gelten Meldungen an die

zuletzt bekannte E-Mail-Adresse oder im Ticketsystem hinterlegte Kontaktadresse des AG als ordnungsgemäß zugestellt.

- 9.5 Business Continuity / Disaster Recovery
HDC erhält ein dokumentiertes Business-Continuity- und Disaster-Recovery-Konzept. Wiederherstellungszeiten richten sich nach den vereinbarten RTO/RPO-Werten der jeweiligen Service-Level-Vereinbarung.

- 9.6 Erfüllungsort
Erfüllungsort für sämtliche Leistungen ist das von HDC genutzte Rechenzentrum bzw. der vereinbarte Standort.

§ 10 Annahmeverzug

- 10.1. Bei Annahmeverzug kann HDC sämtliche, auch noch nicht fällige, Forderungen zur Zahlung fällig stellen. Im Übrigen ist der Auftraggeber verpflichtet, entstehende Mehrkosten zu tragen (z.B. Lagerkosten) und trägt die Gefahr des zufälligen Untergangs des Liefergegenstandes sowie alle sonstigen Nachteile des Verzuges (§ 1419 ABGB). HDC ist außerdem berechtigt, neue Lieferungs- und/oder Leistungstermine unter Berücksichtigung der sonstigen Verpflichtungen nach billigem Ermessen zu bestimmen.

§ 11 Subunternehmer

- 11.1. HDC ist berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise an Dritte zu vergeben. In diesem Falle wird HDC sicherstellen, dass der Vertrag mit den Subunternehmern in Einklang mit jenen Verpflichtungen steht, denen der AN auf Grund des Vertragsverhältnisses mit dem AG unterliegt.
- 11.2. Bei Unteraufträgen bleibt HDC für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen gegenüber dem AG verantwortlich, jedoch ausschließlich im Rahmen der Haftungsbeschränkungen gemäß § 18 dieser AGB.
- 11.3. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Subunternehmer der HDC direkt zu auditieren oder Weisungen an diese zu erteilen. HDC wird dem Auftraggeber auf Anfrage geeignete Nachweise über die Einhaltung der vertraglichen und

datenschutzrechtlichen Pflichten durch ihre Subunternehmer bereitstellen (z. B. Zertifikate oder Prüfberichte).

- 11.4. HDC stellt sicher, dass mit allen Subunternehmern Auftragsverarbeitungsverträge auf dem Niveau der DSGVO abgeschlossen werden.

§ 12 Vertragsbeendigung

- 12.1. Soweit nicht ein abweichender Leistungsbeginn bzw. ein abweichendes Leistungsende vertraglich geregelt ist, sind Verträge mit HDC grundsätzlich auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und treten mit dem Tag der firmenmäßigen Unterzeichnung durch beide Vertragspartner in Kraft.
- 12.2. Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, kann von beiden Vertragspartnern ein auf unbestimmte Dauer abgeschlossener Vertrag unter Einhaltung einer sechsmonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Ende eines Kalenderquartals gekündigt werden. Wird der Vertrag gekündigt, enden auch alle mit ihm verbundenen Leistungsscheine, sofern darin keine andere Regelung getroffen wurde.
- 12.3. Haben die Vertragsparteien eine vertragliche Mindestlaufzeit vereinbart bzw. ist in den jeweiligen Leistungsscheinen eine solche festgelegt, kann der AG den Vertrag nicht vor Ablauf dieser Dauer kündigen; andernfalls sind die, für die vereinbarte Mindestvertragsdauer geschuldeten Entgelte, trotz vorzeitiger Beendigung vom AG in voller Höhe zu bezahlen sind.
- 12.4. Das Recht beider Seiten, den Vertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung zu beenden, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder die Leistungen des AN gemäß Punkt 8.5 für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden. HDC ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche

Parameter der Leistungserbringung geändert haben und HDC aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Aspekten nicht mehr zugemutet werden kann.

§ 13 Vertragsende, Datenrückgabe und Löschung

- 13.1. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist HDC verpflichtet, dem Auftraggeber auf dessen schriftliches Verlangen sämtliche vom Auftraggeber gespeicherten oder verarbeiteten Daten in einem marktüblichen elektronischen Format zur Verfügung zu stellen.
- 13.2. Die Herausgabe erfolgt binnen 30 Tagen ab Vertragsende. HDC ist jedoch berechtigt, die Herausgabe der Daten bis zur Begleichung offener Entgelte zurückzuhalten, soweit dies nicht zwingenden gesetzlichen oder datenschutzrechtlichen Pflichten widerspricht. Datenrückgabe in marktüblichen Formaten (z. B. VM-Export, CSV, JSON). Migrations-Support nach Aufwand gemäß Preisblatt. Offene Rechnungen sind vor Datenrückgabe auszugleichen.
- 13.3. Nach Ablauf dieser Frist ist HDC berechtigt, sämtliche Daten des Auftraggebers unwiderruflich zu löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.
- 13.4. Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für die rechtzeitige Übernahme und Sicherung seiner Daten. HDC haftet nicht für Daten, die nach Ablauf der in Abs. 13.2 genannten Frist gelöscht wurden.
- 13.5. Die Regelungen dieses Paragraphen gelten ergänzend zu den datenschutzrechtlichen Bestimmungen der Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV).

§ 14 Gewährleistung

- 14.1. Die HDC leistet nach den §§ 922 ff ABGB und den vertraglich festgelegten Bedingungen Gewähr für eine mängelfreie Leistung.
- 14.2. Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf Monate. Für Software- und Hardwareprodukte gelten die

Gewährleistungsbestimmungen des jeweiligen Herstellers oder Lieferanten vorrangig; HDC leistet Gewähr ausschließlich im Rahmen dieser Herstellerbedingungen. Auf Verlangen des Auftraggebers können die einschlägigen Gewährleistungsrechte des Herstellers oder Lieferanten eingesehen werden.

- 14.3. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Übergabe des Vertragsgegenstandes oder des jeweiligen Leistungsteils bzw. mit der Erklärung der Abnahme durch den Auftraggeber. Im unternehmerischen Geschäftsverkehr wird die Anwendung der §§ 924 und 933 ABGB („Vermutung der Mangelhaftigkeit“ und „Regress“) ausgeschlossen.
- 14.4. Unterlässt der Vertragspartner die Abnahme der Vertragsleistungen aus einem anderen Grund als wegen eines schweren Mangels, der die Nutzung der Vertragsleistung unmöglich macht, obwohl HDC die Abnahmebereitschaft erklärt hat, so gilt die Vertragsleistung 10 Werktagen nach vorgenannter Erklärung als ordnungsgemäß abgenommen. Ein schwerer Mangel liegt vor, wenn der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann.
- 14.5. Allfällige Mängel des Leistungsgegenstandes sind iSd § 377 UGB, vom Auftraggeber bei sonstigem Verlust aller Ansprüche aus der Mangelhaftigkeit unverzüglich nach Ablieferung, im Fall versteckter Mängel unverzüglich ab Entdeckung, an die HDC unter Angabe des Mangels zu melden. Gleiches gilt sinngemäß für den Fall, dass eine andere als die bestellte Ware geliefert wurde.
- 14.6. HDC ist im Falle bestehender Gewährleistungsansprüche berechtigt, die Art der Gewährleistung (Verbesserung, Nachtrag des Fehlenden, Preisminderung oder Wandlung) selbst zu bestimmen. Scheitert die Nachbesserung und/oder die Ersatzlieferung endgültig, so hat der AG das Recht auf Preisminderung oder, wenn es sich nicht nur um einen geringfügigen Mangel handelt, das Recht auf Wandlung.

- 14.7. Der AG wird den AN bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Weist der AN nach, dass Gewährleistungsmängel nicht vorgelegen haben oder die Mängelrüge unbegründet war, kann er die Erstattung des Untersuchungs- und Verbesserungsaufwands nach den allgemein von ihm angewandten Sätzen verlangen.
- 14.8. Die Gewährleistung entfällt, wenn Mängel nachweisbar auf eigenmächtige Änderungen oder Bearbeitungen der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den AG, seine Dienstnehmer oder Dritte zurückzuführen sind (z.B. Reparaturen) oder durch äußere Einflüsse, Bedienungsfehler, die widmungswidrige Verwendung oder den Betrieb der gelieferten Ware gemeinsam mit anderen Geräten oder Zubehör, das nicht vom AN stammt und dessen Kompatibilität mit der gelieferten Ware nicht ausdrücklich zugesagt wurde, entstehen.
- 14.9. Gewährleistungsarbeiten werden nach Entscheidung von HDC am Sitz von HDC bzw. beim Hersteller/Lieferanten oder an dem Ort, an dem sich der Vertragsgegenstand befindet, ausgeführt. Sofern die Durchführung der Leistungen beim AG oder beim Hersteller/Lieferanten erfolgt, trägt der AG die anfallenden Kosten für Hin- und Rücktransport. Der AG akzeptiert, dass der AN sämtliche Leistungen, insbesondere zur Mängelbeseitigung via Fernzugriff („Remote“) erbringen darf und der AG zur Herstellung des Zugriffs entsprechend mitwirken wird.
- 14.10. Bei Produkten, die HDC von Dritten bezieht, ist der AN berechtigt, die Mängelbehebung durch den Hersteller und/oder Lieferanten ausführen zu lassen. Hierbei gelten die vom Hersteller bzw. Lieferanten festgelegten Garantie- und Wartungsbestimmungen, welche dem Auftraggeber auf Verlangen zugänglich gemacht werden.
- 14.11. HDC übernimmt für Softwareprodukte keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung,

geänderte Betriebssystem-komponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, sowie anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen) des Auftraggebers zurückzuführen sind.

- 14.12. Soweit Gegenstand des Auftrages die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme des Auftraggebers ist, bezieht sich die Gewährleistung ausschließlich auf die Änderung oder Ergänzung. HDC übernimmt für das ursprüngliche Programm und dessen Tauglichkeit für die vereinbarte Änderung oder Ergänzung keine Gewährleistung und Haftung.
- 14.13. Soweit ein Auftrag die Lieferung von Hardware und eine auf dieser vorzunehmende gesondert verrechnete Installation von Software umfasst, hat HDC in dem Fall, dass die Hardware einen Mangel aufweist, der nicht von HDC zu vertreten ist und sich dadurch die ordnungsgemäß erfolgte Installation der Software als neuerlich notwendig erweist, Anspruch auf Bezahlung sowohl der ersten Installation als auch auf gesonderte Bezahlung der auf Wunsch des Auftraggeber durchgeführten zweiten Installation der Software. Der Gewährleistungsanspruch hinsichtlich der mangelhaften Hardware bleibt davon unberührt.

§ 15 Fremdprodukte und Integration

HDC übernimmt keine Haftung für Fehler, Inkompatibilitäten oder Leistungsstörungen, die auf Software oder Hardware-Dritter beruhen, sofern diese nicht von HDC geliefert oder schriftlich freigegeben wurden. Der Auftraggeber hat HDC rechtzeitig über alle eingesetzten Fremdkomponenten zu informieren. Bei Drittlizenzen/Cloud-Services (z. B. Microsoft/AWS) gelten vorrangig die Bedingungen des Herstellers; HDC haftet nicht für Preis-/Leistungsänderungen des Herstellers; Pass-through von Herstellergutschriften. Cloud-Provider und

sonstige Plattformanbieter (z. B. Hyperscaler) gelten – soweit sie nicht selbst unmittelbar vertragliche Leistungspartner des Auftraggebers sind – nicht als Erfüllungsgehilfen von HDC im Sinne des § 1313a ABGB.

§ 16 Eigentumsvorbehalt

- 16.1. HDC behält sich an sämtlichen von HDC gelieferten Geräten, Software und Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung derselben das Eigentum vor.
- 16.2. Der Auftraggeber ist zu einer Veräußerung der Geräte und Software im Rahmen seines ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebes nur dann berechtigt, wenn die Geräte und Software zum Zwecke der Weiterveräußerung erworben wurden und der Auftraggeber HDC den Drittschuldner bekannt gibt. Der Auftraggeber tritt hiermit schon jetzt seine ihm aus der Weiterveräußerung gegenüber Dritten entstehenden Forderungen ab und vermerkt die Abtretung in hinreichender Form in seinen Büchern.
- 16.3. Für den Fall von Barverkäufen übereignet der Auftraggeber HDC bereits jetzt den Weiterveräußerungserlös. Verpfändungen und Sicherungsübereignungen der Vorbehaltsware sind generell unzulässig. Der Auftraggeber ist verpflichtet, Zugriffe Dritter auf das Vorbehalts Eigentum unter Hinweis auf HDC zustehende Rechte abzuwehren und HDC darüber unverzüglich zu unterrichten.
- 16.4. Erfolgt gemäß Punkt 7.2 eine Rückgabeaufforderung der erbrachten Leistungen, so ist HDC berechtigt, das Vorbehalts Eigentum anderweitig freihändig zu verwerten, wobei der Erlös auf die Forderung gegenüber dem Auftraggeber (restliches Entgelt, Nebenansprüche wie Kosten und Verzugszinsen) anzurechnen ist.

§ 17 Geistiges Eigentum, Nutzungsrechte

- 17.1. Sämtliche Rechte an den von HDC aufgrund des erteilten Auftrags zur Verfügung gestellten oder erarbeiteten Angeboten, Unterlagen, technischen Abbildungen, Arbeitsergebnissen und dergleichen verbleiben im geistigen Eigentum von HDC

bzw. dessen Urhebern und unterliegen den einschlägigen immaterialgüterrechtlichen Bestimmungen, sofern mit dem Auftraggeber keine anderslautende Vereinbarung getroffen wurde.

- 17.2. Im Falle von gelieferter Software, erhält der AG für die Dauer des jeweiligen Leistungsscheins das nicht übertragbare und nicht ausschließliche Recht, die unter Einhaltung der vertraglichen Spezifikationen zum vertragsgegenständlichen Zweck im Ausmaß der erworbenen Lizenzen zu verwenden. Der AG ist ohne schriftliche Zustimmung des AN nicht berechtigt, diese Programme oder die dazugehörige Dokumentation zu kopieren. Ebenso dürfen diese Programme nicht ohne schriftliche Zustimmung des AN verändert, ausgetauscht, dekompiert oder weitergegeben werden bzw. für Dritte zum Zwecke der Nutzung zugänglich zu machen.
- 17.3. Sofern nicht ausdrücklich anderes geregelt, ist dieses Recht bei mitgelieferter Software ausschließlich auf die Nutzung auf dieser Hardware, bei selbständiger Software, ausschließlich auf der im Vertrag nach Type, Anzahl und Aufstellungsort definierten Hardware beschränkt. Die Rechte des AG sind auf die Nutzungsrechte nach den §§ 40(d), 40(e) UrhG beschränkt, sofern die mit dem jeweiligen Rechteinhaber abgeschlossenen Lizenzbestimmungen nicht weitergehende Rechte vorsehen.
- 17.4. Hinsichtlich vom AG selbst entwickelter oder vom AG bereitgestellter Software räumt der AG für die Dauer des Vertragsverhältnisses dem AN unentgeltlich ein nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht ein, sofern dies zur Durchführung der vertraglichen Leistungspflichten erforderlich ist.
- 17.5. Der Auftraggeber hält HDC hinsichtlich aller Ansprüche aus der Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter oder aus einer unautorisierten oder sonst den Lizenzbedingungen des jeweiligen Lizenzgebers widersprechenden Verwendung der gelieferten Software durch

den AG oder sonstiger Nutzer, denen der AG Zugang gewährt, schad- und klaglos.

- 17.6. Das Logo, die Produkt- sowie Firmenbezeichnung des Herstellers sind wichtige Elemente für die eindeutige Identifikation und den visuellen Identitätsnachweis. Sämtliche Produkte der Huemer Gruppe, insbesondere die eigenen Managed Services und Software bieten daher einen, zumindest visuellen, Herstellerverweis. Auch im Falle eines Rebrandings (genehmigungspflichtig) bleibt dieser Verweis aufrecht.

§ 18 Zurückbehaltung, Aufrechnung und Schadenersatz

- 18.1. Der AG ist in keinem Fall berechtigt, von ihm zu erbringende Leistungen zurückzubehalten, insbesondere nicht bei behaupteter unvollständiger Lieferung oder behaupteten Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen.
- 18.2. Der AG ist nur dann berechtigt, gegen Ansprüche von HDC mit einer eigenen Forderung aufzurechnen, wenn HDC die Forderung des Auftraggebers schriftlich anerkannt hat, oder diese gerichtlich festgestellt worden ist.
- 18.3. HDC haftet für Schäden ausschließlich bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet HDC nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und in diesem Fall ausschließlich für den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Die Haftung ist bei leichter Fahrlässigkeit je Schadensfall mit EUR 100.000 begrenzt bzw. – sofern höher – mit dem durch HDC tatsächlich bestehenden Haftpflichtversicherungsbetrag. Die Gesamtjahreshaftung von HDC ist – unabhängig von der Anzahl der Schadensfälle – auf EUR 200.000 pro Vertragsjahr begrenzt. Diese Haftungshöchstbeträge gelten gesamthaft für das jeweilige Vertragsverhältnis einschließlich sämtlicher Leistungsscheine und Service-Level-Agreements. Kardinalpflichten sind ausschließlich solche

Pflichten, deren Erfüllung die Bereitstellung der ausdrücklich vereinbarten Hauptleistung am vertraglich definierten Übergabepunkt überhaupt erst ermöglicht. Keine Kardinalpflichten sind Nebenpflichten, insbesondere Beratungs-, Mitwirkungs-, Dokumentations-, Migrations-, Optimierungs- oder Supportleistungen außerhalb eines vereinbarten SLA.

HDC haftet für das Verschulden von Erfüllungsgehilfen und Subunternehmern im gleichen Umfang wie für eigenes Verschulden; eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit solcher Erfüllungsgehilfen wird ausgeschlossen, sofern keine Kardinalpflicht betroffen ist.

HDC haftet nicht für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn oder Produktionsausfälle, es sei denn, diese beruhen auf Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder der Verletzung einer Kardinalpflicht.

HDC haftet nicht für Datenverlust oder Datenbeschädigung, sofern kein Managed-Backup gemäß Leistungsbeschreibung durch HDC vereinbart wurde. Bei vereinbartem Managed-Backup haftet HDC ausschließlich für die Wiederherstellung der Daten aus der letzten ordnungsgemäß erstellten Sicherung. Bei vereinbartem Managed-Backup beschränkt sich die Haftung von HDC auf die technische Wiederherstellung aus der letzten ordnungsgemäß erstellten Sicherung; eine Haftung für Datenrichtigkeit, Vollständigkeit, Integrität oder für Schäden durch logische Fehler (z. B. Fehlbedienung, fehlerhafte Applikationen, Malware/Ransomware im Datenbestand) ist ausgeschlossen, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

Die zwingende Haftung für Personenschäden sowie Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

Behördliche Geldbußen – insbesondere nach der DSGVO – treffen die jeweils verantwortliche Partei. Eine Freistellung erfolgt nur, soweit die Geldbuße überwiegend durch eine Pflichtverletzung der jeweils anderen Partei verursacht wurde. Behördliche

Schadenersatzansprüche des Auftraggebers verjähren – soweit gesetzlich zulässig – innerhalb von 12 Monaten ab Kenntnis des Schadens und der Person des Schädigers, spätestens jedoch innerhalb von 3 Jahren ab dem schadensverursachenden Ereignis. Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit gelten ausschließlich die gesetzlichen Verjährungsfristen.

- 18.4. Für den Verlust von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung haftet HDC nur, wenn im Vertrag ausdrücklich die Datensicherung als Leistung vereinbart wurde und nur so weit, als der AN i.S. von Punkt 14.3 für Schäden einzustehen hat.
- 18.5. Sofern – in welchem Fall auch immer – eine vom AN zu leistende Pönale vereinbart wurde, unterliegt diese dem richterlichen Mäßigungsrecht. Die Geltendmachung der Pönale setzt ein Verschulden seitens HDC voraus. Die Pönale ist auf allfällige Schadenersatzansprüche anzurechnen; weitergehende Ansprüche bestehen nur nach Maßgabe der Haftungsbestimmungen gemäß § 18.
- 18.6. Sind HDC Waren jeglicher Art vom Auftraggeber zur Lagerung überlassen, haftet HDC nicht für etwaige, im Lagerort entstehende Schäden.

§ 19 Abwerbung

- 19.1. Der AG unterlässt Abwerbungshandlungen gegenüber Mitarbeitern des AN. In diesem Zusammenhang verpflichtet sich der AG, Mitarbeiter des AN während des Bestehens des Vertragswerkes zuzüglich weiterer 6 Monate nur unter der Bedingung zu beschäftigen, dass der AN vor Beschäftigungsaufnahme eine Ausgleichsprovision in Höhe des dreifachen

Betrages des zuletzt beim AN bezogenen Bruttomonatsgehaltes des jeweiligen Mitarbeiters erhält.

§ 20 Geheimhaltung, Datenschutz und Datensicherheit

- 20.1. Beide Parteien verpflichten sich, sämtliche ihnen im Rahmen der Vertragserfüllung bekanntwerdende Informationen, Daten und Unterlagen, insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der anderen Partei vertraulich zu behandeln. Dies gilt auch für die Zeit nach Beendigung dieses Vertrages.
- 20.2. Die Geheimhaltungspflicht nach Punkt 13.1 besteht dann nicht, wenn (i) die Informationen zum Zeitpunkt des Erlangens offenkundig, d.h. veröffentlicht oder öffentlich zugänglich waren oder (ii) nach Erlangung ohne Verschulden der Parteien offenkundig wurden oder (iii) auf andere Weise als durch Verletzung der Geheimhaltungspflicht bzw. durch Dritte offenkundig gemacht wurden oder (iv) aufgrund von Rechtsvorschriften Behörden oder Gerichten zugänglich gemacht werden müssen oder (v) zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung oder Rechtsverteidigung erforderlich sind.
- 20.3. HDC verpflichtet sich, die anvertrauten Daten ausschließlich im Rahmen und nach den dokumentierten Weisungen des Auftraggebers gemäß Art. 28 DSGVO zu verarbeiten. HDC ist nicht verpflichtet, die Zulässigkeit der vom Auftraggeber beauftragten Datenverarbeitung zu prüfen. Sollte HDC jedoch erkennen, dass eine Weisung offensichtlich gegen Datenschutzrecht verstößt, wird HDC den Auftraggeber hierauf hinweisen. Die Erfüllung allfälliger Melde- oder Genehmigungspflichten gegenüber Behörden, insbesondere gegenüber der Österreichischen Datenschutzbehörde, obliegt ausschließlich dem Auftraggeber. Der Auftraggeber ist allein verantwortlich für die Rechtmäßigkeit der durch ihn veranlassten Datenverarbeitungen, insbesondere für die Bereitstellung einer gültigen Rechtsgrundlage, die ordnungsgemäße Information der betroffenen Personen, die

Richtigkeit und Aktualität der personenbezogenen Daten sowie für die Einhaltung von Lösch- und Aufbewahrungsfristen. HDC übernimmt keine Verantwortung für datenschutzrechtliche Pflichten, die in den Verantwortungsbereich des Auftraggebers fallen.

- 20.4. Der AN ist berechtigt, die vom AG im Rahmen der Vertragsbeziehung zur Verfügung gestellten Daten, wie insbesondere Kontaktdaten, Zahlungs- und Verrechnungsdaten, Produktdaten, Vertragskonditionen und Korrespondenz sowie allenfalls technische Informationen, wie z.B. die IP-Adresse, verwendetes Betriebssystem, Browsertyp/-version oder sonstige an den AN aus technischen Gründen automatisch übermittelte Daten zum Zwecke der Abwicklung der vertragsgegenständlichen Leistungen zu verarbeiten. Weiters dürfen die zur Erfüllung des Vertrages erforderlichen Daten an vom AN eingesetzte Subunternehmer weitergegeben werden. Der Einsatz von Subunternehmern erfolgt auf Basis einer generellen Genehmigung des Auftraggebers gemäß Art. 28 Abs. 2 DSGVO; der Auftraggeber kann dieser Genehmigung aus wichtigem Grund widersprechen, wenn berechtigte Zweifel an der DSGVO-Konformität eines Subunternehmers bestehen. Der AN stellt sicher, dass mit allen Subunternehmern Auftragsverarbeitungsverträge auf dem Niveau der DSGVO abgeschlossen werden. Eine aktuelle Liste der wesentlichen Subunternehmer wird dem Auftraggeber auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

- 20.5. Der AN stellt sicher, dass die Vertraulichkeit der vom AG zur Verfügung gestellten Daten durch geeignete personelle, organisatorische und technische Maßnahmen iSd § 14 DSG gewahrt bleibt. Der AN verpflichtet sich, seine Mitarbeiter und von ihm zur Vertragserfüllung eingesetzte Dritte auf das Datengeheimnis gemäß § 15 DSG schriftlich zu verpflichten.

- 20.6. Beide Parteien verpflichten sich, sämtliche technischen Informationen, Konfigurationen, Netzwerk-Topologien, Sicherheitskonzepte, Quellcodes und Dokumentationen vertraulich zu behandeln.

HDC ist berechtigt, anonymisierte Daten oder Nutzungsstatistiken zu Qualitäts- und Sicherheitszwecken zu verarbeiten, sofern daraus keine Rückschlüsse auf den Auftraggeber oder betroffene Personen möglich sind.

- 20.7. Für alle Leistungen, bei denen HDC personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, ist die zwischen den Parteien abzuschließende Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO integrierender Bestandteil des Vertrages. Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen AGB und der zwischen den Parteien abgeschlossenen Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) gehen die Regelungen der AVV vor.

§ 21 Geltungsbereich, anwendbares Recht und Sonstiges

- 21.1. Die Vertragssprache ist Deutsch.
- 21.2. Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. Der AN ist jedoch berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des AG auf ein mit dem AN konzernrechtlich verbundenes Unternehmen zu übertragen.
- 21.3. Sollten einzelne Bedingungen dieser AGB oder des abgeschlossenen Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein (insbesondere aufgrund zwingender Verbraucherbestimmungen), bleiben die übrigen Bedingungen in Kraft. Die Vertragsparteien vereinbaren für den Fall der Rechtsunwirksamkeit oder Undurchführbarkeit einer Bedingung, sie durch eine solche zu ersetzen, die ihr inhaltlich am nächsten kommt.
- 21.4. Zur Entscheidung aller aus einem Vertrag zwischen HDC und dem Auftraggeber

entstehenden Streitigkeiten – einschließlich solcher über sein Bestehen oder Nichtbestehen, seiner Wirksamkeit und seiner Beendigung – wird die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich in Betracht kommenden Gerichts in Wien I. vereinbart, sofern kein Verbrauchergeschäft vorliegt. Der Vertrag einschließlich der damit verbundenen Dokumente, wie die allenfalls beigefügten Leistungsscheine unterliegen ausschließlich dem Recht der Republik Österreich unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Kollisionsnormen. Gegenüber einem Verbraucher gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als dadurch keine zwingenden gesetzlichen Bestimmungen des Staates, in dem er seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt hat, eingeschränkt werden.

21.5. Alle Veröffentlichungen in Medien und öffentliche Ankündigungen durch die Parteien, ihre Angestellten oder Beauftragten in Bezug auf dieses Vertragswerk oder seinem Gegenstand sind vorher von der jeweils anderen Partei schriftlich zu genehmigen. Die andere Partei wird die Genehmigung nicht unbillig verweigern. Ausgenommen davon sind die Nennung des AG in Kundenlisten, sowie die allgemeine Beschreibung des Vertragsgegenstandes in Kunden-Angeboten oder anderen Marketingunterlagen speziell auf der Homepage von HDC. Das Veröffentlichungsverbot gilt außerdem nicht für Bekanntmachungen, die ausschließlich für die interne Verteilung bestimmt sind oder für Offenlegungen, die aufgrund von Rechts- und Buchhaltungsvorschriften erforderlich sind.

21.6. Rangfolge der Vertragsdokumente

Abweichungen oder Nebenabreden zu diesen AGB sind nur wirksam, wenn sie ausdrücklich schriftlich bestätigt wurden. Erklärungen, Mitteilungen und Freigaben können per E-Mail, über das Ticketsystem oder das Kundenportal erfolgen und gelten als zugegangen, sobald sie dort abrufbar

oder im Postfach des Empfängers verfügbar sind:

- (1) schriftliche Individualvereinbarungen (z. B. gesondert unterzeichnete Zusatzvereinbarungen),
- (2) Angebote und/oder Auftragsbestätigungen von HUEMER-IT,
- (3) Leistungsscheine und Service Level Agreements (SLA),
- (4) Rahmenverträge,
- (5) diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

Bei Widersprüchen gehen höherrangige Dokumente den niederrangigen vor. Durch den Auftraggeber angenommene neue Angebote haben Vorrang gegenüber älteren Leistungsscheinen, SLAs oder Rahmenverträgen, soweit sie den Leistungsumfang, Laufzeiten oder die Vergütung betreffen. Mindestlaufzeiten oder Kündigungsverzichte in Angeboten oder Individualvereinbarungen gehen allgemeinen Kündigungsrechten vor.

21.7. Erklärungen, Freigaben und Mitteilungen können auch in elektronischer Form (z. B. E-Mail oder durch Ticketsystem) erfolgen, sofern keine strengere Schriftform gesetzlich vorgeschrieben ist.

21.8. Elektronische Kommunikation

Erklärungen, Mitteilungen, Freigaben und sonstige Kommunikation im Rahmen dieses Vertrags können, sofern keine strengere gesetzliche Form vorgeschrieben ist, auch in elektronischer Form (z. B. per E-Mail, über ein von HDC betriebenes Ticketsystem oder Kundenportal) wirksam erfolgen. Eine qualifizierte elektronische Signatur ist nur erforderlich, wenn dies ausdrücklich vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgesehen ist. Elektronische Mitteilungen gelten als zugegangen, sobald sie im elektronischen Postfach oder System des Empfängers abrufbar sind. Support-, Projekt- und Änderungsanfragen sind ausschließlich über das von HDC bereitgestellte Ticketsystem oder Kundenportal einzubringen. Mündliche

oder informelle Mitteilungen an Mitarbeiter entfalten keine Rechtswirkung, sofern sie nicht schriftlich bestätigt wurden.

- 21.9. Sämtliche Anfragen können während der Geschäftszeiten, das ist Montag bis Donnerstag 8.00-17.00 Uhr und Freitag von von 8.00-12.00 Uhr, an HDC gerichtet werden.