

Allgemeine Vertragsbedingungen | v202512

1. Definitionen

In diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen (die „Allgemeinen Bedingungen“) sind die nachstehend aufgeführten Begriffe und Ausdrücke, sofern sie in Versalien geschrieben sind, mit der ihnen in diesem Abschnitt zugewiesenen Bedeutung zu verstehen. Im Singular angegebene Begriffe gelten auch im Plural und umgekehrt. Soweit in diesen Allgemeinen Bedingungen nicht ausdrücklich definiert, sind in Versalien geschriebene Begriffe in der Bedeutung zu verstehen, die ihnen in den übrigen Dokumenten und Anhängen des Vertrags, wie nachstehend definiert, zugewiesen wird.

- 1.1. **„AKTUALISIERUNGEN“**: alle Updates, Ergänzungen, Anpassungen, Weiterentwicklungen, Verbesserungen, Individualisierungen und sonstigen Änderungen, die an den Produkten vorgenommen werden, auch im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen durch den Lieferanten.
- 1.2. **„SOFTWARE-AKTUALISIERUNGEN“**: bezeichnet jede Verbesserung oder Optimierung, die der Lieferant an den Funktionalitäten der dem Kunden zur Nutzung lizenzierten Eigentumssoftware vornimmt, mit Ausnahme von Eigentumssoftware oder Aktualisierungen, die als neue Version oder neue Ausgabe der lizenzierten Eigentumssoftware vermarktet und zur Nutzung lizenziert werden.
- 1.3. **„SUPPORT“**: die Bereitstellung eines technischen Help-Desk-Dienstes für den Kunden mit dem Ziel, soweit möglich, technische Lösungen für die ordnungsgemäße Nutzung der Produkte vorzuschlagen.
- 1.4. **„KUNDE“**: die natürliche oder juristische Person, die als solche ausdrücklich im für sie bestimmten Angebot bezeichnet ist.
- 1.5. **„VERTRAG“**: die Gesamtvereinbarung, die das Verhältnis zwischen dem Lieferanten und dem Kunden (nachfolgend gemeinsam auch „Parteien“ genannt) hinsichtlich der vom Lieferanten dem Kunden angebotenen und im Angebot aufgeführten Produkte regelt. Der Vertrag setzt sich zusammen aus dem Angebot, diesen Allgemeinen Bedingungen sowie, soweit erforderlich und in Bezug auf das/die angebotene(n) Produkt(e), der Datenschutzerklärung, dem DPA und allen weiteren dem Kunden auch auf elektronischem Wege zur Verfügung gestellten Anhängen. Die gesamte vorgenannte Dokumentation, einschließlich der für bestimmte Produkte vorgesehenen spezifischen Vereinbarungen und technischen Anhänge, ist wesentlicher und integrierender Bestandteil des Vertrags.
- 1.6. **„ZUGANGSDATEN“**: das Authentifizierungssystem, über das der Zugang zu den Produkten und deren Nutzung ermöglicht wird, einschließlich der vom Lieferanten dem Kunden bereitgestellten Identifikationscodes und Zugriffsschlüssel.
- 1.7. **„DATEN“**: Daten, Informationen und Dokumente in allen Formen, einschließlich der dazugehörigen Inhalte (wie zum Beispiel Dateien, E-Mails, Informationen, Ton- und Textinhalte, Bilder), die vom Kunden dem Lieferanten durch Hochladen auf das System oder auf sonstige Weise zur Verfügung gestellt werden.
- 1.8. **„SCHULUNG“**: bezeichnet alle vom Lieferanten gegenüber den Endbenutzern durchgeführten Schulungsmaßnahmen, die darauf abzielen, diesen die Mechanismen, Prozesse und die Funktionsweise der gelieferten Software und der erstellten Websites, die Gegenstand des Vertrags sind, zu vermitteln.
- 1.9. **„LIEFERANT“**: die Gesellschaft Consisto GmbH mit Sitz in 39042 Brixen, Brennerstraße 28.
- 1.10. **„HOSTING“**: bezeichnet die Dienstleistung, die darin besteht, dem Kunden einen virtuellen Speicherplatz auf einem physischen Server des Systems zur Verfügung zu stellen, um die Website des Kunden zu hosten.
- 1.11. **„ANGEBOT“**: der Vorschlag des Lieferanten an den Kunden, der insbesondere die Beschreibung der Produkte und der angebotenen Mengen, die Angabe der Preise für jedes angeforderte Produkt sowie die Geschäftsbedingungen umfasst. Das Angebot kann dem Kunden auch auf elektronischem oder telematischem Wege übermittelt werden.
- 1.12. **„SERVICEZEITEN“**: der Zeitraum, innerhalb dessen das vom Lieferanten beauftragte Personal Einsätze durchführt. Die Servicezeiten umfassen die **„Regulären Arbeitszeiten“** – d.h. Montag bis Donnerstag von 8:30 bis 12:30 Uhr und von 14:00 bis 17:00 Uhr sowie Freitag von 8:30 bis 12:30 Uhr und von 14:00 bis 15:00 Uhr, ausgenommen Feiertage, vorbehaltlich etwaiger im Angebot angegebener Abweichungen – sowie gegebenenfalls **„Arbeitszeiten im Bereitschaftsdienst“**, d.h. jeden von den Regulären Arbeitszeiten abweichenden Zeitraum, sofern im Angebot angegeben.
- 1.13. **„VERTRAGSLAUFZEIT“**: die Laufzeit der wiederkehrenden IT-Dienstleistungen, die Gegenstand dieser Allgemeinen Bedingungen sind.
- 1.14. **„PREIS“ (oder „PREISE“)**: das Entgelt, das der Kunde dem Lieferanten für die Produkte, die Gegenstand dieses Vertrags sind, zu zahlen hat, einschließlich der periodischen Preise, sofern diese Zahlungsmodalität im Angebot vorgesehen ist.
- 1.15. **„PERIODISCHE PREISE“**: die Preise, die der Kunde dem Lieferanten für die periodisch und wiederkehrend erbrachten IT-Dienstleistungen zu entrichten hat.
- 1.16. **„PRODUKTE“ (oder „PRODUKT“)**: bezeichnet, zusammen und einzeln, die Software und die IT-Dienstleistungen, die Gegenstand dieses Vertrags sind und vom Lieferanten gegen Zahlung des Preises an den Kunden erbracht werden.
- 1.17. **„PROJEKT“**: bezeichnet die IT-Dienstleistung, die aus der Gesamtheit jener Tätigkeiten besteht, die in der Regel in Phasen unterteilt sind und zur Realisierung von Werken oder zur Erbringung von Leistungen informatischer Natur und erheblicher Komplexität innerhalb einer festgelegten Frist und gegen ein vorher vereinbartes Entgelt erforderlich sind. Als bloße Beispiele gelten als Projekte die Erstellung von Websites oder die Softwareentwicklung im Auftrag der Kunden.
- 1.18. **„GEISTIGES EIGENTUM“**: bezeichnet alle Rechte des geistigen und/oder gewerblichen Eigentums, eingetragen oder nicht eingetragen, ganz oder teilweise, weltweit, wie – zum Beispiel und nicht abschließend – Marken, Patente, Gebrauchsmuster, Designs und Modelle, Domainnamen, Know-how, urheberrechtlich geschützte Werke, Datenbanken und Software (einschließlich, aber nicht beschränkt auf deren Ableitungen, Quellcode, Objektcode und Schnittstellen).
- 1.19. **„IT-DIENSTLEISTUNGEN“ (oder „DIENSTLEISTUNG“)**: bezeichnet zusammenfassend die Schulung, die Beratung, die Projekte und die wiederkehrenden IT-Dienstleistungen, sofern im Angebot vorgesehen.
- 1.20. **„WIEDERKEHRENDE IT-DIENSTLEISTUNGEN“**: bezeichnet die Dienstleistungen gemäß der Definition in Art. 4 dieser Allgemeinen Bedingungen.
- 1.21. **„IT-WARTUNGSDIENSTLEISTUNGEN“**: bezeichnet, sofern im Angebot vorgesehen, bestimmte Wartungs- und Supportleistungen zur Unterstützung der Nutzung der Software, wie i) Software-Aktualisierungen, ii) Support und iii) Bereitstellung von Ersatzsoftware.
- 1.22. **„SYSTEM“**: die technologische Infrastruktur im Eigentum des Lieferanten oder Dritter, die die Software und allgemein die für die Erbringung der im Angebot genannten Dienstleistungen erforderlichen Produkte beherbergt.
- 1.23. **„WEBSITE“**: bezeichnet das spezifische Projekt, das in der Erstellung einer Sammlung von durch Hypertext miteinander verknüpften Webseiten besteht, die im Hosting betrieben und über eine Internetverbindung erreichbar sind. Sie besteht überwiegend aus digitalen und multimedialen Inhalten (Audio, Video und Bilder), digitalen Dokumenten sowie Anwendungen, die im Eigentum des Website-Inhabers oder Dritter stehen.
- 1.24. **„SOFTWARE“**: alle Softwareprodukte im Eigentum des Lieferanten (sog. „Proprietäre Software“) oder Dritter, die im Angebot aufgeführt und dem Kunden zur Nutzung lizenziert werden (wie beispielsweise Betriebssysteme, Basissoftware oder Anwendungen), einschließlich derjenigen, die erforderlich sind, um dem Kunden die Nutzung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen zu ermöglichen.
- 1.25. **„ERSATZSOFTWARE“**: bezeichnet die teilweise oder vollständig überarbeitete Software, die die installierte Software ersetzt, sofern dies auf Gründe zurückzuführen ist, die außerhalb des Einflussbereichs des Lieferanten liegen.
- 1.26. **„SOFTWAREENTWICKLUNG“**: bezeichnet das spezifische Projekt, das in der Analyse, Konzeption, Erstellung, Implementierung, dem Testen und der Individualisierung einer Software im Auftrag des Kunden besteht. Die Softwareentwicklung kann sowohl komplexe Software wie Verwaltungssysteme oder Betriebssysteme als auch einzelne Anwendungen wie Chatbots, Voicebots, Tools und Online-Widgets umfassen.

1.27. **„ENDBENUTZER“**: bezeichnet jeden Angestellten und/oder Mitarbeiter des Kunden, der von diesem zur Nutzung der Zugangsdaten für den Zugang zu und die Nutzung der im Angebot genannten Produkte autorisiert wurde.

2. Gegenstand und Ausschlüsse

- 2.1. Diese Allgemeinen Bedingungen regeln die Bedingungen und Konditionen, die auf das Verhältnis zwischen dem Lieferanten und dem Kunden hinsichtlich des Erwerbs der Produkte durch den Kunden Anwendung finden, einschließlich der Erbringung der wiederkehrenden IT-Dienstleistungen, die in jedem vom Kunden jeweils angenommenen Angebot aufgeführt sind.
- 2.2. Die Produkte, die Gegenstand des jeweiligen Angebots sind, werden auf der Grundlage der vom Kunden erhaltenen Informationen bestimmt und dimensioniert, wobei der Kunde die volle und ausschließliche Verantwortung für die Richtigkeit dieser Angaben übernimmt.
- 2.3. Sollten die Parteien nach Abschluss dieses Vertrags die Erbringung weiterer Produkte vereinbaren, können die Parteien zusätzliche Angebote unterzeichnen, die den Gegenstand dieses Vertrags ergänzen. Es gilt daher als zwischen den Parteien vereinbart, dass die Lieferung dieser zusätzlichen Produkte durch diese Allgemeinen Bedingungen in der zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des Angebots geltenden Fassung geregelt wird, die auf den gesamten Vertrag Anwendung finden – einschließlich der bereits unterzeichneten früheren Angebote.
- 2.4. Sofern im Angebot nichts anderes vorgesehen ist, sind vom Gegenstand dieser Allgemeinen Bedingungen ausgeschlossen:
 - a) die Lieferung von IT-Geräten wie zum Beispiel PCs, Tablets, Kiosk-Terminals und Bildschirmen;
 - b) die Unterstützung bei der Migration von Daten, der Durchführung von Datensicherungen sowie der Implementierung sonstiger Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der Daten des Kunden;
 - c) die Unterstützung bei der Implementierung und/oder Verwaltung und/oder Überwachung von Netzwerksystemen und Verbindungen;
 - d) die Unterstützung bei der Implementierung und Entwicklung von Cybersicherheitslösungen;
 - e) Unterstützungs- und Beratungsleistungen rechtlicher Art, insbesondere zu technologiebezogenen Vorschriften wie beispielsweise DSGVO, NIS 2, DORA, KI-Verordnung (EU Artificial Intelligence Act), E-Commerce;
 - f) jede sonstige Dienstleistung oder Unterstützungs- und Beratungsleistung sowie die Lieferung von Geräten oder anderen Produkten, die nicht ausdrücklich durch den Vertrag zwischen dem Lieferanten und dem Kunden geregelt sind.

3. Realisierung der Projekte. Aktivierung der Software und der IT-Dienstleistungen

- 3.1. Was die Projekte betrifft, unterliegt das fertiggestellte Werk oder die erbrachte Dienstleistung einer Abnahme durch den Kunden, die darauf abzielt, die ordnungsgemäße Ausführung der Arbeiten nach deren abschließender Überprüfung festzustellen. Nach erfolgter Abnahme gelten die Projekte als endgültig ausgeführt, sobald der Kunde das Werk annimmt – gleichzeitig mit der Abnahme oder, falls dies ausdrücklich schriftlich zwischen den Parteien vereinbart wurde, zu einem späteren Zeitpunkt. Unterlässt der Kunde die Abnahme ohne berechtigten Grund innerhalb von 30 Tagen nach Fertigstellung des Projekts, gilt das erstellte Werk als vom Kunden angenommen.
- 3.2. Was die IT-Dienstleistungen und die Software betrifft, gelten diese als aktiviert a) ab dem Tag, an dem der Lieferant dem Kunden die entsprechende Mitteilung macht, oder, falls früher, b) ab dem Tag, an dem die Endbenutzer tatsächlich zur Nutzung der IT-Dienstleistungen oder der Software berechtigt sind. Zur Klarstellung gilt die Aktivierung der Dienstleistungen und der Software in dem Moment als erfolgt, in dem der Lieferant dem Kunden den wesentlichen Teil der Funktionalitäten der IT-Dienstleistungen und der Software in betriebsbereitem Zustand zur Verfügung stellt – unabhängig davon, ob diese von den Endbenutzern tatsächlich genutzt werden oder nicht.
- 3.3. Die im Angebot oder in einer späteren schriftlichen Mitteilung angegebenen Fristen für die Fertigstellung der Arbeiten oder die Aktivierung von Software und IT-Dienstleistungen sind als Schätzung zu betrachten und daher als rein indikativ zu verstehen; sie sind weder verbindlich noch wesentlich für die Auftragsausführung durch den Lieferanten. Der Lieferant haftet daher aus keinem Rechtsgrund und unter keinem Gesichtspunkt für etwaige Schäden, die aus Lieferverzögerungen entstehen.

4. Wiederkehrende IT-Dienstleistungen

- 4.1. Sofern im Angebot vorgesehen, kann der Vertrag die Erbringung von Dienstleistungen informatischer Art mit dauerhafter oder periodischer Ausführung durch den Lieferanten an den Kunden zum Gegenstand haben („Wiederkehrende IT-Dienstleistungen“). Die wiederkehrenden IT-Dienstleistungen können zusammen oder getrennt von den Projekten und den übrigen IT-Dienstleistungen angeboten werden und können zum Beispiel und nicht abschließend in Software-Miete, Hosting, IT-Wartungsdienstleistungen, Software as a Service (SaaS) und weiteren im Angebot näher beschriebenen Leistungen bestehen. Sofern die wiederkehrenden IT-Dienstleistungen telefonischen Support umfassen, sind die Servicezeiten im Angebot angegeben. Für den telefonischen Support während der Arbeitszeiten im Bereitschaftsdienst können Einschränkungen vorgesehen sein.
- 4.2. Hinsichtlich der IT-Wartungsdienstleistungen gilt:
 - i) Sofern im Angebot nichts anderes vorgesehen ist, obliegt die Installation der veröffentlichten Software-Aktualisierungen dem Kunden. Auf dessen Anfrage kann der Lieferant die Installation der Software-Aktualisierungen im Rahmen eines gesonderten Angebots und gegen entsprechende Vergütung für den betreffenden Eingriff vornehmen.
 - ii) Sofern eine Software-Aktualisierung nicht wesentliche Aspekte der Softwarefunktionalitäten betrifft und auf Änderungen der anwendbaren gesetzlichen Vorschriften zurückzuführen ist, wird sie innerhalb der von den genannten Vorschriften vorgesehenen Fristen und Modalitäten bereitgestellt. Ausgenommen von dieser Einschränkung sind jene Software-Aktualisierungen, die wesentliche Aspekte der Softwarefunktionalitäten betreffen und auf Änderungen der anwendbaren gesetzlichen Vorschriften zurückzuführen sind.
- 4.3. Sofern im Angebot keine ausdrückliche Vertragslaufzeit angegeben ist, beträgt diese 12 (zwölf) Monate. Bestellt der Kunde während der Vertragslaufzeit zusätzliche wiederkehrende IT-Dienstleistungen, deren neue Vertragslaufzeit die ursprüngliche Vertragslaufzeit überschreitet, so entspricht die Vertragslaufzeit des Vertrags der Vertragslaufzeit der vom Kunden bestellten zusätzlichen wiederkehrenden IT-Dienstleistungen.
- 4.4. Nach Ablauf der Vertragslaufzeit verlängert sich dieser Vertrag automatisch jeweils um einen gleichen Zeitraum, sofern nicht eine der Parteien von ihrem Kündigungsrecht Gebrauch macht, indem sie der anderen Partei mit einer Frist von neunzig (90) Tagen per PEC (zertifizierte E-Mail) oder per Einschreiben mit Rückantwort kündigt.
- 4.5. Im Falle einer vorzeitigen Kündigung des Vertrags durch den Kunden während der Vertragslaufzeit ist der Kunde verpflichtet, dem Lieferanten in einer Einmalzahlung einen Betrag in Höhe der Summe der verbleibenden periodischen Preise bis zum Ablauf der Vertragslaufzeit als Entgelt für die vorzeitige Vertragsauflösung zu entrichten. Eine Gutschrift für die Restlaufzeit ab der vorzeitigen Kündigung ist nicht vorgesehen.
- 4.6. Bei Beendigung des Vertrags aus jedwedem Grund stellt der Lieferant die Erbringung der wiederkehrenden IT-Dienstleistungen an den Kunden unverzüglich und endgültig ein. In diesem Fall hat der Kunde die Möglichkeit, seine in der Cloud oder auf dem Host gespeicherten Daten innerhalb von 15 Tagen ab dem Datum der Vertragsbeendigung zu migrieren. Es gilt als vereinbart, dass der Kunde in allen Fällen der Vertragsbeendigung zur Zahlung aller ausgestellten und nicht beglichenen Rechnungen sowie etwaiger weiterer dokumentierter Nebenkosten verpflichtet ist, einschließlich etwaiger dem Lieferanten infolge der Beendigung auferlegter Pönalen und Steuern.

5. Preis, Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

- 5.1. Der Kunde verpflichtet sich, für jedes Produkt, das Gegenstand des jeweils vom Kunden angenommenen Angebots ist, die im Angebot angegebenen Preise zu entrichten. Die Preise werden vom Lieferanten durch Ausstellung einer ordnungsgemäßen Rechnung in Rechnung gestellt. Der Kunde akzeptiert, dass die Übermittlung der Rechnungen in elektronischer Form erfolgt.
- 5.2. Die Bedingungen und Modalitäten der Rechnungsstellung und Zahlung der Preise, sofern im Angebot nicht ausdrücklich geregelt, sind in diesen Allgemeinen Bedingungen festgelegt. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden Mehrwertsteuer; sämtliche jeweils anwendbaren Steuern und Abgaben (einschließlich etwaiger Bankspesen) gehen zu Lasten des Kunden.
- 5.3. Etwaige vom Lieferanten an den Kunden übermittelte Preislisten gelten bis zum Ende des laufenden Jahres.
- 5.4. Sofern im Angebot nichts anderes festgelegt ist, erfolgt die Zahlung der dem Lieferanten geschuldeten Preise bei Vertragsunterzeichnung oder spätestens mit Eintritt eines der folgenden Ereignisse: a) bei Projekten: Abnahme des Werks; b) bei IT-Dienstleistungen und Software: Aktivierung der IT-Dienstleistungen im Betriebsmodus bzw. Aktivierung der Software-Lizenzen.
- 5.5. Die aus diesem Vertrag resultierende Zahlungsverpflichtung ist unwiderruflich, und die geschuldeten Beträge sind nicht erstattungsfähig, mit Ausnahme der im Vertrag selbst vorgesehenen Fälle. Der Kunde erklärt darüber hinaus, bereits jetzt auf die Aufrechnung zwischen den dem Lieferanten geschuldeten Beträgen und etwaigen ihm gegenüber dem Lieferanten zustehenden Forderungen zu verzichten.
- 5.6. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert ausdrücklich, dass die periodischen Preise, wie beispielsweise Abonnements und Mietgebühren, einer jährlichen Anpassung in Höhe von 100% der Steigerung des ASTAT-Verbraucherpreisindex unterliegen, berechnet als Durchschnitt der letzten zwölf Monate.
- 5.7. Unbeschadet des Vorstehenden ist der Lieferant in allen Fällen der Zahlung periodischer Preise zugunsten des Lieferanten – beispielsweise für die Erbringung wiederkehrender IT-Dienstleistungen einschließlich Software-Abonnements – vom Kunden ermächtigt, die periodischen Preise entsprechend anzupassen, sofern während der Vertragslaufzeit außerordentliche Kostensteigerungen aus Gründen eintreten, die nachträglich entstanden und dem Lieferanten nicht unmittelbar zuzurechnen sind (zum Beispiel Steigerungen infolge von Änderungen der Transport-, Material- und Arbeitskosten, Abgaben und Steuern sowie Kosten im Zusammenhang mit Drittanbieterprodukten). Der Lieferant wird den Kunden über solche Erhöhungen schriftlich informieren. Sofern diese Erhöhungen 20% des ursprünglich vereinbarten Preises übersteigen, räumt der Lieferant dem Kunden ein Kündigungsrecht ein, das per PEC (zertifizierte E-Mail), Einschreiben mit Rückschein oder einem anderen vom Lieferanten angegebenen Kommunikationsmittel innerhalb von dreißig (30) Tagen ab der schriftlichen Mitteilung auszuüben ist. Nach Ablauf dieser Frist gelten die so erhöhten periodischen Preise als akzeptiert.
- 5.8. Gemäß Gesetzesdekret Nr. 231/2002 (D.Lgs. 231/2002) ist der Kunde im Falle des Verzugs oder der Nichtzahlung eines gemäß dem Vertrag geschuldeten Betrags verpflichtet, dem Lieferanten gesetzliche Verzugszinsen zu entrichten, wobei der bloße Zahlungsverzug den Zinslauf ohne Notwendigkeit einer Mahnung in Gang setzt. Die Kosten für die Eintreibung nicht fristgerecht geleisteter Zahlungen sind vom Kunden zu erstatten.
- 5.9. Der Kunde verzichtet darauf, Einwendungen zu erheben, ohne zuvor seinen Zahlungsverpflichtungen gemäß diesem Artikel 5 nachgekommen zu sein.

6. Gewährleistung. Ausschlüsse

- 6.1. Der Lieferant gewährleistet, dass die Eigentumssoftware frei von Konstruktions-, Programmierungsfehlern oder Bugs ist, die deren ordnungsgemäße Funktionsfähigkeit beeinträchtigen (die „**Konformitätsmängel**“). Der Lieferant gewährleistet ferner, dass die lizenzierten Eigentumssoftwareprodukte original und neu sind und in keiner Weise Rechte des geistigen oder gewerblichen Eigentums Dritter verletzen. Sollte dies nicht der Fall sein und würden Dritte Beanstandungen oder Ansprüche geltend machen, finden ausschließlich die in Art. 14 dieser Allgemeinen Bedingungen vorgesehenen Rechtsbehelfe Anwendung.
- 6.2. Die Gewährleistung gilt für einen Höchstzeitraum von 12 (zwölf) Monaten ab dem Datum der Aktivierung der Software gemäß Art. 3 dieser Allgemeinen Bedingungen. Die Überprüfung etwaiger Abweichungen hinsichtlich Art und Qualität der Software hat durch den Kunden zum Zeitpunkt der Aktivierung zu erfolgen. Sofern nicht anderweitig vereinbart und vorbehaltlich der anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen, hat der Kunde Konformitätsmängel bei sonstiger Verwirkung des Gewährleistungsanspruchs schriftlich zu rügen – bei offensichtlichen Mängeln und/oder Defekten innerhalb von 8 (acht) Tagen ab Aktivierung, bei verborgenen oder für eine Person durchschnittlicher Sorgfalt nicht erkennbaren Mängeln und/oder Defekten innerhalb von 8 (acht) Tagen ab deren Entdeckung. Der Lieferant kann nach Feststellung des Konformitätsmangels innerhalb einer angemessenen Frist von mindestens 30 (dreißig) Tagen nach eigenem Ermessen die Behebung des Konformitätsmangels oder den Ersatz der Software durch eine gleichartige vornehmen.
- 6.3. Unbeschadet der in den vorstehenden Absätzen bezüglich der Konformitätsgewährleistung getroffenen Regelungen wird dem Kunden keine weitere Gewährleistungsform hinsichtlich der Eignung der Software für den spezifischen Verwendungszweck des Kunden oder der Endbenutzer eingeräumt, einschließlich der Eignung zur Erreichung eines bestimmten individuellen Zwecks des Kunden oder des Endbenutzers; ebenso wenig wird die Übereinstimmung mit Qualitätssystemen, Zertifizierungen oder sonstigen ausdrücklichen, stillschweigenden, gesetzlichen, handelsüblichen oder durch Handelsbräuche begründeten Gewährleistungen oder Bedingungen anerkannt; schließlich wird auch keine Gewährleistung dafür übernommen, dass die Eigentumssoftware mit anderen als den im Angebot oder in der entsprechenden technischen Dokumentation angegebenen Systemen und Konfigurationen optimal funktioniert, ununterbrochen oder fehlerfrei läuft oder dass Mängel der Eigentumssoftware behoben werden können.
- 6.4. Es gilt ferner als vereinbart, dass jede Fehlfunktion oder jeder Konformitätsmangel, der auf das Verhalten des Kunden, der Endbenutzer, Dritter oder auf Ereignisse höherer Gewalt zurückzuführen ist, die Anwendung der in diesem Artikel vorgesehenen Gewährleistung ausschließt.

7. Pflichten und Erklärungen des Kunden

- 7.1. Mit dem Abschluss des Vertrags verpflichtet sich der Kunde:
 - (i) dem Lieferanten die in jedem Angebot angegebenen Preise zu entrichten;
 - (ii) die Produkte in einer dem vorliegenden Vertrag entsprechenden Weise und ausschließlich für die vorgesehenen Zwecke zu nutzen
 - (iii) dem Lieferanten alle notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen, die diesem eine ordnungsgemäße und vollständige Erfüllung der im Rahmen dieses Vertrags übernommenen Verpflichtungen ermöglichen, sowie etwaige diesbezügliche Änderungen unverzüglich mitzuteilen;
 - (iv) dem Lieferanten Personal mit angemessenen technischen Fachkenntnissen für die Implementierung und Nutzung der Produkte zur Verfügung zu stellen;
 - (v) das designierte Personal an den vom Personal des Lieferanten oder von ihm beauftragten Dritten durchgeführten Schulungssitzungen teilnehmen zu lassen.
- 7.2. Mit der Annahme dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen erklärt der Kunde:
 - (vi) über alle erforderlichen Rechte und Befugnisse zu verfügen, um den Vertrag abzuschließen und vollständig und wirksam zu erfüllen;
 - (vii) die Produkte (sowie etwaige Aktualisierungen) ausschließlich für den internen Gebrauch und im Rahmen seiner unternehmerischen, handwerklichen, kaufmännischen oder freiberuflichen Tätigkeit nutzen zu wollen, und dass daher die Verbraucherschutzbestimmungen des Gesetzesdekrets 206/2005 (D. Lgs. 206/2005) auf ihn keine Anwendung finden;
 - (viii) alle gesetzlichen Voraussetzungen für die Nutzung der Produkte sowie alle Lizenzen, Genehmigungen und Zertifizierungen für die Ausübung seiner Tätigkeit zu besitzen;
 - (ix) alle geltenden Gesetze und Vorschriften in den Bereichen Erpressung, Korruption, Finanzmanagement, Buchführungspflichten, Registrierungspflichten, interne Kontrollmechanismen und Geldwäsche einzuhalten.

- 7.3. Es ist untersagt, die Produkte zu dem Zweck zu nutzen, Daten, Anwendungen oder digitale Dokumente zu speichern, aufzubewahren, zu versenden, zu veröffentlichen, zu übertragen und/oder zu teilen, die:
- (i) den Rechten des Geistigen Eigentums des Lieferanten und/oder Dritter widersprechen oder diese verletzen;
 - (ii) diskriminierende, diffamierende, verleumderische oder bedrohliche Inhalte aufweisen;
 - (iii) pornografisches, kinderpornografisches, obszönes oder gegen die öffentliche Moral verstoßendes Material enthalten;
 - (iv) Viren, Würmer, Trojaner oder sonstige schädliche oder destruktive Softwareelemente enthalten;
 - (v) Spam-, Phishing- und/oder ähnliche Aktivitäten darstellen;
 - (vi) in irgendeiner Weise den anwendbaren gesetzlichen und/oder regulatorischen Bestimmungen widersprechen.
- 7.4. Der Kunde verpflichtet sich, den Lieferanten sowie dessen Angestellte, Berater, Vertreter und Mitarbeiter von sämtlichen direkten oder indirekten Schäden, Kosten, Verbindlichkeiten und/oder Belastungen, einschließlich angemessener Rechtsanwaltskosten, schadlos zu halten und freizustellen, die aus Ansprüchen, Beanstandungen und/oder gerichtlichen Verfahren entstehen, die infolge einer dem Kunden zuzurechnenden oder mit dessen Zustimmung erfolgten Verletzung der vertraglichen Bedingungen dieses Vertrags, gesetzlicher Vorschriften oder von Rechten Dritter geltend gemacht, angedroht oder eingeleitet werden.

8. Geistiges Eigentum, Lizenzen, Marken und Kennzeichen

- 8.1. Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass alle Rechte des Geistigen Eigentums, einschließlich der wirtschaftlichen Verwertungsrechte, an den Produkten (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Quellcodes, Objektcodes, Algorithmen, Infografiken, Schnittstellen oder APIs, Programmierlogiken der Produkte), an den entsprechenden Vorarbeiten, der zugehörigen Dokumentation, dem System, den Aktualisierungen und allen Ergebnissen, die im Rahmen der Erbringung der IT-Dienstleistungen durch den Lieferanten an den Kunden entstehen könnten, ganz oder teilweise und weltweit ausschließlich beim Lieferanten und/oder den sonstigen Lizenznehmern oder Dritten verbleiben. Beim Lieferanten (oder einem etwaigen anderen Rechtsträger) verbleiben ebenfalls alle Rechte an Marken, Logos, Namen und sonstigen Kennzeichen, die mit den Produkten verbunden sind, mit der Folge, dass der Kunde diese in keiner Weise ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Lieferanten (oder des jeweiligen anderen Rechteinhabers) verwenden darf. Der Kunde verpflichtet sich daher, die Inhaberschaft und die Gültigkeit der Rechte des Geistigen Eigentums des Lieferanten nicht anzufechten.
- 8.2. Hinsichtlich der für die Nutzung der Produkte erforderlichen Software räumt der Lieferant dem Kunden eine nicht ausschließliche, entgeltliche, nicht unterlizenzierbare, nicht abtretbare, nicht übertragbare und auf die Vertragslaufzeit begrenzte Lizenz zur Nutzung der Software und etwaiger zugehöriger Aktualisierungen ein.
- 8.3. In den Fällen, in denen der Kunde dem Lieferanten die Ausführung eines Projekts überträgt, vereinbaren die Parteien, dass nach vollständiger Zahlung des Preises für die Realisierung des Projekts die entsprechenden wirtschaftlichen Verwertungsrechte an dem erstellten Werk oder der erbrachten Dienstleistung (einschließlich beispielsweise Quellcode, Algorithmen, Widgets und vom Lieferanten erstellten Schnittstellen) zu gleichen Teilen beim Lieferanten und beim Kunden bestehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Rechte zur Verbreitung, Abtretung, Weiterentwicklung und Nutzung des erstellten Werks oder der erbrachten Dienstleistung. Die vorstehend beschriebene Mitinhaberschaft gilt ausschließlich nicht für die vom Kunden verlangten Individualisierungen, deren betreffende Rechte nach vollständiger Zahlung des Preises vollständig auf den Kunden übertragen werden. Etwaige Individualisierungen des Kunden, die von der Mitinhaberschaft der wirtschaftlichen Verwertungsrechte ausgenommen sind, müssen im Angebot oder in einem gesonderten technischen Dokument spezifiziert werden, das wesentlicher und integrierender Bestandteil des Vertrags wird. Es gilt als vereinbart, dass im Falle der vollständigen oder teilweisen Nichtzahlung der Preise für die Realisierung des Projekts der Lieferant der alleinige Inhaber der wirtschaftlichen Verwertungsrechte an der erstellten Website, App, Software, Plattform oder sonstigen logischen Komponente bleibt, auch hinsichtlich etwaiger vom Kunden verlangter Individualisierungen.
- 8.4. Der Kunde verpflichtet sich, auch gemäß Art. 1381 des italienischen Zivilgesetzbuchs (c.c.) für jeden seiner Angestellten und/oder freien Mitarbeiter, die Produkte ausschließlich im Rahmen der durch diesen Vertrag gewährten Grenzen, unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und der Rechte des Geistigen Eigentums des Lieferanten oder Dritter zu nutzen. Der Kunde verpflichtet sich daher, zum Beispiel und nicht abschließend:
- (i) die technischen Einschränkungen und technologischen Schutzmaßnahmen der Produkte und/oder Aktualisierungen nicht zu umgehen;
 - (ii) die Produkte und/oder Aktualisierungen nicht zu dekodieren, zu dekompileieren oder zu disassemblieren (oder die Dekodierung, Dekompilierung oder Disassemblierung zu gestatten), es sei denn, diese Tätigkeiten sind ausdrücklich durch gesetzliche Bestimmungen erlaubt und erfolgen innerhalb der entsprechenden gesetzlichen Grenzen;
 - (iii) keine Kopien der Produkte und/oder Aktualisierungen anzufertigen, außer im Rahmen zwingender gesetzlicher Bestimmungen und/oder mit ausdrücklicher Genehmigung des Lieferanten;
 - (iv) nicht mehr Benutzerkonten zu aktivieren als im Angebot ausdrücklich angegeben sowie die Produkte nicht über die im Angebot gegebenenfalls festgelegten kapazitäts- und betriebsmäßigen Grenzen hinaus zu nutzen;
 - (v) die Produkte und/oder Aktualisierungen nicht zu veröffentlichen oder diese, auch über Internet, mit nicht autorisierten Dritten zu teilen;
 - (vi) die Produkte und/oder Aktualisierungen nicht entgegen den gesetzlichen Vorschriften zu verwenden.
- 8.5. Im Falle der Nutzung von Produkten, die im Eigentum Dritter stehen, werden die entsprechenden Nutzungsbedingungen, SLAs und/oder Informations- oder Vertragsdokumentationen wesentlicher und integrierender Bestandteil dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen, und der Kunde erklärt, die darin enthaltenen Bestimmungen gelesen, verstanden und akzeptiert zu haben.

9. Vertraulichkeit

- 9.1. Als „Vertrauliche Information“ gilt (i) jede Information, jedes Datum oder jede Nachricht sensibler oder vertraulicher Natur, die vom Kunden an den Lieferanten in irgendeiner Form oder auf irgendeinem Wege übermittelt werden (wie zum Beispiel und nicht abschließend: Kunden- und Lieferantenlisten, Präsentationen, Strategien und Geschäftsinformationen, in der Entwicklung befindliche Produkte und Prozesse, Innovationen und Entdeckungen, Designs und Gebrauchsmuster, Know-how und Kundenstammdaten), sowie (ii) jede Information, jedes Datum oder jede Nachricht, die vom Lieferanten an den Kunden in irgendeiner Form oder auf irgendeinem Wege übermittelt werden, einschließlich der Informationen zu den Produkten.
- 9.2. Die Parteien verpflichten sich daher, auch gemäß Art. 1381 des italienischen Zivilgesetzbuchs (c.c.) für ihre jeweiligen Angestellten und freien Mitarbeiter, die Vertraulichen Informationen der anderen Partei nicht offenzulegen, diese nicht für andere als die im Vertrag vorgesehenen Zwecke zu verwenden und alle angemessenen Maßnahmen zu ergreifen, um die Vertraulichkeit der Vertraulichen Informationen zu wahren.
- 9.3. Die Vertraulichkeitspflichten gemäß diesem Artikel finden keine Anwendung auf Vertrauliche Informationen, die die empfangende Partei dokumentarisch nachweisen kann: i) Sie waren bereits vor und unabhängig von deren Übermittlung durch die offenlegende Partei bekannt oder befanden sich rechtmäßig im Besitz der empfangenden Partei; ii) Sie sind ohne Verschulden einer der Parteien und/oder ohne Verletzung des Vertrags in die Öffentlichkeit gelangt; iii) Sie wurden der anderen Partei übermittelt und ausdrücklich als nicht vertraulich eingestuft. Die Parteien vereinbaren ferner, dass Vertrauliche Informationen offengelegt werden dürfen i) auf Anordnung einer Justiz- oder Verwaltungsbehörde; ii) gegenüber dritten Mitarbeitern oder verbundenen bzw. assoziierten Unternehmen aus Gründen, die mit der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen oder der Erbringung der jeweiligen Leistungen zusammenhängen, sofern diese Personen schriftlich denselben Vertraulichkeitspflichten unterworfen sind, denen jede Partei unterliegt.
- 9.4. Die vorliegende Vertraulichkeits- und Nichtoffenlegungspflicht beginnt mit der Unterzeichnung des Angebots und gilt auch für die drei (3) auf die Beendigung des Vertrags folgenden Jahre.

10. Verarbeitung und Schutz personenbezogener Daten

- 10.1. Der Lieferant wird die vom Kunden erhaltenen personenbezogenen Daten im gesetzlich zulässigen Rahmen und in Übereinstimmung mit der EU-Verordnung Nr. 679/2016 (DSGVO), dem Gesetzesdekret Nr. 196/2003 (D.Lgs. 196/2003) in seiner jeweils geltenden Fassung sowie den Anordnungen der italienischen Datenschutzbehörde (Garante per la protezione dei dati personali) und allen sonstigen anwendbaren gesetzlichen und regulatorischen Datenschutzvorschriften („Datenschutzrecht“) verarbeiten. Insbesondere erklärt der Lieferant, dass die personenbezogenen Daten des Kunden sowie die Kontaktdaten des vom Kunden für die Vertragsverwaltung eingesetzten Personals vom Lieferanten unter Einhaltung der aus dem Vertrag resultierenden Verpflichtungen und gemäß der vollständigen Datenschutzerklärung verarbeitet werden, die wesentlicher und integrierender Bestandteil des Vertrags ist und auf der Website des Lieferanten unter dem im Angebot angegebenen Link abrufbar ist.
- 10.2. Der Kunde ist als Verantwortlicher für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten seiner eigenen Kunden und/oder sonstiger Dritter, die vom Kunden über die Produkte eingegeben oder anderweitig verarbeitet werden, allein verantwortlich für die Erfüllung aller gegenüber diesen Personen bestehenden Verpflichtungen gemäß dem Datenschutzrecht. Der Kunde verpflichtet sich daher, den Lieferanten von jedweden Schaden, jeder Belastung, Sanktion oder Forderung freizustellen und schadlos zu halten, die der Lieferant infolge einer Verletzung der im vorstehenden Absatz genannten Pflichten durch den Kunden erleiden oder erhalten sollte (einschließlich etwaiger Ansprüche oder Anfragen betroffener Personen oder Dritter sowie der entsprechenden Rechtsverteidigungskosten).
- 10.3. Im Rahmen der Erbringung der wiederkehrenden IT-Dienstleistungen an den Kunden speichert der Lieferant die Log-Daten (sog. „Log-Dateien“) der Endbenutzer, die diese wiederkehrenden IT-Dienstleistungen nutzen, in der durch die anwendbaren Datenschutzvorschriften vorgeschriebenen Art und Weise und innerhalb der vorgeschriebenen Fristen, und zwar zum Zweck der Gewährleistung der Sicherheit, des ordnungsgemäßen Betriebs und der Verwaltung der Vorgänge durch Diagnose und Behebung etwaiger Probleme.
- 10.4. Im Falle von Produkten, deren Nutzung von der Aktivierung durch den Kunden abhängt, stellt der Lieferant dem Kunden die erforderlichen Zugangsdaten zur Verfügung. Der Kunde ist sich bewusst, dass die Kenntnis der Zugangsdaten durch Dritte diesen den Zugang zu und die unbefugte Nutzung der Produkte ermöglichen würde. Der Kunde ist in jedem Fall als allein verantwortlich für jeden autorisierten oder nicht autorisierten Zugang zu und/oder jede Nutzung der Produkte mittels der Zugangsdaten anzusehen. Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten aufzubewahren und dafür zu sorgen, dass jeder Endbenutzer die Zugangsdaten mit größter Vertraulichkeit und Sorgfalt aufbewahrt, und verpflichtet sich, diese weder abzutreten noch deren Nutzung durch nicht ausdrücklich autorisierte Dritte zu gestatten. Der Lieferant kann in keinem Fall für direkte und/oder indirekte Schäden haftbar gemacht werden, die dem Kunden, einem Endbenutzer und/oder Dritten infolge der Nichtbeachtung der Bestimmungen dieses Absatzes durch den Kunden und/oder einen Endbenutzer entstehen.
- 10.5. Der Kunde verpflichtet sich, den Lieferanten bereits jetzt zum Auftragsverarbeiter der personenbezogenen Daten zu ernennen, deren Verantwortlicher der Kunde ist, soweit dies in Bezug auf die Produkte, die Gegenstand dieses Vertrags sind, erforderlich wird. Zu diesem Zweck verwendet der Kunde das entsprechende Ernennungsformular („DPA“), das auf der Website des Lieferanten unter dem im Angebot angegebenen Link im für seine Unterzeichnung vorgesehenen Formular abrufbar ist und wesentlicher und integrierender Bestandteil des Vertrags ist. Im Falle der Ernennung zum Auftragsverarbeiter verpflichten sich sowohl der Lieferant als auch der Kunde, die Rolle des Auftragsverarbeiters bzw. des Verantwortlichen für die Datenverarbeitung in Übereinstimmung mit dem geltenden Datenschutzrecht zu übernehmen. In diesem Fall nimmt der Kunde zur Kenntnis und akzeptiert, dass die vom Lieferanten im Rahmen dieses Vertrags angebotenen Produkte ausschließlich für die Verarbeitung und den angemessenen Schutz gewöhnlicher personenbezogener Daten konzipiert und entwickelt wurden (zum Beispiel Stamm- und Identifikationsdaten, Kontaktdaten, Log-Dateien, Zugangsdaten, IP-Adresse usw.) und nicht für personenbezogene Daten besonderer Kategorien gemäß Art. 9 und 10 DSGVO (nachfolgend „Sensible Personendaten“ genannt, wie beispielsweise Gesundheitsdaten oder Daten zu besonderen gesundheitlichen Situationen von Personen, Daten zur sexuellen Orientierung, zur rassistischen oder ethnischen Herkunft, zu religiösen, politischen und philosophischen Überzeugungen oder zur Gewerkschaftszugehörigkeit, Daten aus dem Strafregister, Verurteilungen, Maßnahmen zur bedingten Entlassung, Haftalternativen sowie alle sonstigen Akte und Maßnahmen im Zusammenhang mit Straftaten und/oder Verurteilungen von Personen). Der Kunde verpflichtet sich daher als Verantwortlicher für die Datenverarbeitung und im Geiste der gegenseitigen Zusammenarbeit, dem Lieferanten die etwaige Übermittlung von Sensiblen Personendaten mitzuteilen, und zwar: i) sofern die vom Lieferanten angebotenen Produkte und Dienstleistungen die Verarbeitung von Sensiblen Personendaten auf dem System voraussetzen und der Kunde nach Bewertung der vom Lieferanten vordefinierten Sicherheitsmaßnahmen diese als unzureichend erachtet, trägt der Kunde alle etwaigen erforderlichen Kosten für die Umsetzung zusätzlicher, dem Risiko der Verarbeitung Sensibler Personendaten angemessener technisch-organisatorischer Maßnahmen; während ii) sofern die vom Lieferanten angebotenen Produkte und Dienstleistungen die Verarbeitung von Sensiblen Personendaten auf den IT-Systemen des Kunden oder von ihm beauftragter Dritter voraussetzen, der Kunde selbst sich verpflichtet, die dem Risiko der Verarbeitung Sensibler Personendaten angemessenen technisch-organisatorischen Maßnahmen zu ergreifen, beispielsweise durch Anwendung geeigneter Verschlüsselungsverfahren vor der Übermittlung an den Lieferanten. In beiden oben beschriebenen Fällen verpflichtet sich der Kunde, den Lieferanten von jedweden Schaden, jeder Belastung, Sanktion oder Forderung freizustellen und schadlos zu halten, die der Lieferant infolge einer Verletzung der in diesem Absatz genannten Pflichten durch den Kunden erleiden oder erhalten sollte.

11. Unterauftragsvergabe und Abtretung

- 11.1. Mit dem Abschluss des Vertrags erteilt der Kunde ausdrücklich seine vorherige Zustimmung dazu, dass der Lieferant gemäß Art. 1656 des italienischen Zivilgesetzbuchs (c.c.) die Ausführung des gesamten Vertrags oder von Teilen davon an Dritte übertragen kann, einschließlich vom Lieferanten kontrollierter, kontrollierender oder verbundener Gesellschaften, oder gemäß Art. 1406 und 1260 c.c. den vorliegenden Vertrag oder alle oder einen Teil der daraus resultierenden Forderungen auf kontrollierte, kontrollierende oder verbundene Gesellschaften überträgt oder abtritt. Außerhalb der im vorstehenden Absatz vorgesehenen Fälle bleibt es für den Lieferanten erforderlich, nach Abschluss des Vertrags die ausdrückliche Zustimmung des Kunden zur Vertragsabtretung einzuholen.
- 11.2. Dem Kunden ist es ausdrücklich untersagt, diesen Vertrag und/oder die aus dem Vertrag resultierenden Rechte oder Pflichten ganz oder teilweise ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Lieferanten an Dritte abzutreten. Sollte der Lieferant einer Vertragsabtretung zustimmen, bleibt der abtretende Kunde dennoch an die in diesem Vertrag vorgesehenen Pflichten gebunden.

12. Vertragsverletzung, Vertragsauflösung und Kündigung

- 12.1. Vorbehaltlich der in Art. 13 vorgesehenen spezifischen Vertragsverletzungsfälle fordert der Lieferant den Kunden im Falle einer Verletzung der mit dem Vertragsabschluss übernommenen Pflichten auf, die Vertragsverletzung innerhalb einer vom Lieferanten festgesetzten angemessenen Frist, die nicht weniger als 15 Arbeitstage betragen darf, zu beenden. Sollte die Vertragsverletzung über die genannte Frist hinaus andauern, ist der Lieferant berechtigt, die Lieferung der Produkte, einschließlich der wiederkehrenden IT-Dienstleistungen, auszusetzen und den Vertrag durch schriftliche Mitteilung per PEC (zertifizierte E-Mail) oder Einschreiben mit Rückschein oder auf sonstigem geeignetem Wege, der den Nachweis des Zugangs sicherstellt, aufzulösen.
- 12.2. Sofern im Angebot nichts anderes festgelegt ist, wird dem Kunden kein Kündigungsrecht eingeräumt, auch nicht im Falle der Nichtnutzung oder der Nicht- bzw. eingeschränkten Nutzbarkeit der Produkte. Sollte der Kunde unter Verstoß gegen das im vorstehenden Absatz festgelegte Verbot einseitig zurücktreten, ist er verpflichtet, dem Lieferanten in einer Einmalzahlung einen

Betrag in Höhe der Summe der verbleibenden Entgelte bis zum natürlichen Ablauf des Vertrags zu entrichten, einschließlich etwaiger dokumentierter Kosten, die dem Lieferanten infolge der einseitigen Kündigung entstanden sind.

- 12.3. Im Falle eines Vergleichsverfahrens, einer Zwangsliquidation oder eines sonstigen Insolvenzverfahrens, dem der Kunde unterworfen wurde, oder im Falle der Eintragung des Kunden in das „Register der Wechselproteste“ (Registro informatico dei Protesti) oder eines allgemeinen Zahlungsunfähigkeitszustands ist der Lieferant berechtigt, von diesem Vertrag ohne jegliche Vorankündigung durch schriftliche Mitteilung an den Kunden zurückzutreten, unbeschadet des Rechts des Lieferanten, alle bis zum Wirksamkeitsdatum der Kündigung geschuldeten Preise zu erhalten.
- 12.4. Das Recht des Lieferanten, weitergehende Ansprüche geltend zu machen und insbesondere Schadensersatz gemäß Art. 1223 des italienischen Zivilgesetzbuchs (c.c.) zu fordern, bleibt in jedem Fall ausdrücklich vorbehalten.

13. Ausdrückliche Auflösungsklausel

- 13.1. Der Lieferant ist berechtigt, den Vertrag gemäß Art. 1456 des italienischen Zivilgesetzbuchs (c.c.) durch einfache schriftliche Mitteilung per PEC (zertifizierte E-Mail) oder Einschreiben mit Rückschein aufzulösen im Falle von:
 - (i) Verletzung auch nur einer der folgenden Bestimmungen durch den Kunden, in den Artikeln 5, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16 dieser Allgemeinen Bedingungen;
 - (ii) Verletzung geltender Gesetze oder von Rechten Dritter durch den Kunden sowie Verwicklung des Lieferanten in eine Streitigkeit infolge der Handlungen des Kunden;
 - (iii) rechtswidrige, missbräuchliche oder unberechtigte Nutzung der wiederkehrenden IT-Dienstleistungen;
 - (iv) verzögerte Zahlung durch den Kunden eines Betrags, der die für die letzten 90 (neunzig) Tage geschuldeten periodischen Preise übersteigt.
- 13.2. Für die im vorstehenden Absatz beschriebenen Fälle erklärt der Kunde, bereits jetzt unwiderruflich auf die etwaige Beantragung einstweiliger und dringlicher gerichtlicher Maßnahmen zu verzichten.
- 13.3. In jedem Fall kann der Vertrag von Rechts wegen gemäß Art. 1463 des italienischen Zivilgesetzbuchs (c.c.) aufgelöst werden, wenn die Lieferung der Produkte aus Gründen, die dem Lieferanten nicht zuzurechnen sind, nachträglich unmöglich wird.
- 13.4. In den in diesem Artikel genannten Auflösungsfällen treten alle Rechtswirkungen ab dem Tag ein, an dem der Lieferant den Kunden davon in Kenntnis setzt.

14. Haftungsausschluss

- 14.1. Der Lieferant haftet in keinem Fall für direkte oder indirekte Schäden jeglicher Art und Höhe, die dem Kunden, den Endbenutzern und/oder Dritten infolge der Nutzung der Produkte oder der erbrachten wiederkehrenden IT-Dienstleistungen entstehen (einschließlich beispielsweise finanzieller Verluste, Wiederherstellungskosten oder Geschäftseinbußen), mit Ausnahme nachgewiesener Fälle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. In Fällen der Haftung des Lieferanten darf der Schadensersatz, die Entschädigung oder jede sonstige Form der Wiedergutmachung in keinem Fall einen Betrag übersteigen, der der Hälfte der vom Kunden an den Lieferanten in den 12 (zwölf) Monaten vor dem Datum des haftungsbegründenden Ereignisses geleisteten Zahlungen entspricht. In jedem Fall bleibt die Verpflichtung des Kunden bestehen, die gemäß dem Vertrag geschuldeten Preise pünktlich und vollständig zu entrichten.
- 14.2. Der Lieferant haftet ferner nicht für die Nichterfüllung oder verzögerte Erfüllung der ihm durch diesen Vertrag auferlegten Verpflichtungen (wie beispielsweise die Nichtrealisation von Projekten oder die vollständige oder teilweise Nichterbringung wiederkehrender IT-Dienstleistungen), die auf das Handeln Dritter, Zufall und/oder höhere Gewalt zurückzuführen sind (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Diebstahl, Brand, Explosionen, Stromausfälle und Spannungsspitzen, Malware, Hacking und Cyberangriffe jeglicher Art, Erdbeben, Überschwemmungen, Stürme, Hochwasser und Naturkatastrophen jeglicher sonstiger Art, Streiks, Embargos, Arbeitskonflikte, Handlungen ziviler oder militärischer Behörden, Krieg, Terrorismus — einschließlich Cyberterrorismus —, Handlungen oder Unterlassungen von Internetverkehrsträgern, Netz- oder Geräteanomalien außerhalb der Systeme des Lieferanten, Handlungen oder Unterlassungen öffentlicher Stellen — einschließlich der Verabschiedung von Gesetzen, Verordnungen oder sonstigen Behördenakten, die Auswirkungen auf die Erbringung der Produkte haben).
- 14.3. Weitergehende Haftungsausschlussgründe, die im Vertrag in Bezug auf bestimmte Produkte vorgesehen sind, bleiben unberührt.

15. Abwerbverbot

- 15.1. Der Kunde verpflichtet sich, das Personal des Lieferanten — ob angestellt oder in irgendeiner Form als freier Mitarbeiter tätig — sowie das Personal von Gesellschaften, die vom Lieferanten kontrolliert werden oder mit ihm verbunden sind („ACS Group“), ab dem Zeitpunkt des Inkrafttretens des Vertrags und für 1 (ein) Jahr nach dessen Beendigung aus jedwedem Grund weder einzustellen noch zur Einstellung zu veranlassen und/oder Kooperationsverhältnisse mit diesen, weder direkt noch indirekt, in welcher Form und unter welchem Rechtstitel auch immer, einzugehen.
- 15.2. Der Kunde hat die im vorstehenden Absatz eingegangene Verpflichtung sowohl hinsichtlich des Personals einzuhalten, das während der Laufzeit dieses Vertrags in einer der Gesellschaften der ACS Group angestellt ist oder in einem Kooperationsverhältnis steht, als auch hinsichtlich des genannten Personals, das aus jedwedem Grund sein Anstellungs- oder Kooperationsverhältnis mit einer der Gesellschaften der ACS Group in den zwölf (12) Monaten vor dem Zeitpunkt beendet hat, zu dem der Kunde ihm ein Einstellungs- und/oder Kooperationsangebot unterbreitet hat.
- 15.3. Es gilt ausdrücklich als vereinbart, dass der Kunde im Falle der Verletzung der in diesem Artikel eingegangenen Verpflichtung dem Lieferanten unverzüglich als Pönale einen Betrag in Höhe des Dreifachen des letzten zwischen dem Lieferanten und dem Mitarbeiter/Angestellten vereinbarten jährlichen Bruttogehalts (RAL) zu entrichten hat, unbeschadet des Rechts des Lieferanten auf Ersatz eines etwaigen weitergehenden Schadens. Der Kunde erkennt die Angemessenheit der Pönale angesichts des Interesses des Lieferanten an der Einhaltung der Bestimmungen dieses Artikels durch den Kunden an und erklärt daher, dass die genannte Pönale gemäß Art. 1384 des italienischen Zivilgesetzbuchs (c.c.) nicht herabsetzbar ist.

16. Obsoleszenz der Produkte

- 16.1. Unbeschadet der vorstehenden Bestimmungen nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass es aufgrund der ständigen technologischen Entwicklung, die zur Obsoleszenz der wiederkehrenden IT-Dienstleistungen, der Software und der Umgebungen, in denen diese betrieben werden, führen kann, erforderlich werden könnte, diese vom Markt zu nehmen und gegebenenfalls durch neue technologische Lösungen zu ersetzen. Der Lieferant könnte daher nach eigenem unanfechtbarem Ermessen während der Laufzeit dieses Vertrags entscheiden, die wiederkehrenden IT-Dienstleistungen und die Software vom Markt zu nehmen (und diese gegebenenfalls durch neue technologische Lösungen zu ersetzen). In diesem Fall:
- 16.2. Teilt der Lieferant dem Kunden schriftlich (auch per E-Mail) mit einer Frist von mindestens drei Monaten mit, dass er beabsichtigt, einen oder mehrere wiederkehrende IT-Dienstleistungen oder Software vom Markt zu nehmen („Obsoletes Produkt“).
- 16.3. Die Mitteilung gemäß dem vorstehenden Punkt („Rücknahmemitteilung“) wird eine Beschreibung des etwaigen neuen Produkts (das „Neue Produkt“) enthalten, das jedes Obsolete Produkt ersetzen wird, wobei als vereinbart gilt, dass das Neue Produkt auf anderen Technologien als denen des Obsoleten Produkts basieren kann.
- 16.4. Sofern das Obsolete Produkt durch kein Neues Produkt ersetzt wird, verliert der Vertrag hinsichtlich des Obsoleten Produkts ab dem in der Rücknahmemitteilung vom Lieferanten angegebenen Datum seine Wirkung (das in keinem Fall vor dem letzten Tag des dritten auf das Datum der Rücknahmemitteilung folgenden Monats liegen darf); ab diesem Datum wird das Obsolete Produkt nicht mehr geliefert, und der Kunde hat Anspruch auf Rückerstattung des anteiligen Betrags der bereits für den Zeitraum gezahlten Preise, in dem er das Obsolete Produkt nicht mehr nutzen kann.

- 16.5. Sofern das Obsolete Produkt durch ein Neues Produkt ersetzt wird, hat der Kunde das Recht, innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Rücknahmemitteilung den Vertrag ausschließlich hinsichtlich des Obsoleten Produkts mit Wirkung ab dem letzten Tag des dritten auf das Datum der Rücknahmemitteilung folgenden Monats zu kündigen (ab welchem Datum das Obsolete Produkt nicht mehr geliefert wird); andernfalls gilt als vereinbart, dass der Vertrag (mit ausdrücklicher Ausnahme der in der Rücknahmemitteilung spezifisch angegebenen Punkte) hinsichtlich des Neuen Produkts weiterhin seine Wirkung entfaltet und jeder Verweis auf das Obsolete Produkt als Verweis auf das Neue Produkt zu verstehen ist.

17. Gültigkeit, Änderungen, Mitteilungen, anwendbares Recht

- 17.1. Diese Allgemeinen Bedingungen regeln das Angebot der Produkte des Lieferanten an den Kunden. Sie treten mit der Unterzeichnung des Angebots durch den Kunden in Kraft und ersetzen alle abweichenden Vereinbarungen zwischen den Parteien, einschließlich etwaiger vom Kunden aufgestellter Allgemeiner Einkaufsbedingungen. Im Falle der Nichtunterzeichnung des ordnungsgemäß an den Kunden übermittelten Angebots, das von diesem durch schlüssiges Verhalten stillschweigend angenommen wurde, gilt der Vertrag zwischen den Parteien dennoch als geschlossen und wirksam. Ausschließlich etwaige spezifische Vereinbarungen, die vom Lieferanten ausdrücklich schriftlich angenommen wurden und mit diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen nicht unvereinbar sind, bleiben vorbehalten.
- 17.2. Im Falle von Widersprüchen, die in den Dokumenten nicht ausdrücklich geregelt sind, finden die jeweiligen Bestimmungen in folgender absteigender Rangfolge Anwendung: 1) Angebot, 2) etwaige technische Anhänge, 3) Allgemeine Bedingungen.
- 17.3. Sofern der Unterzeichner eine natürliche Person ist, die die Vertragsklauseln im Namen einer juristischen Person annimmt, versichert er, über die erforderlichen Vollmachten zur Unterzeichnung des Vertrags im Namen dieser juristischen Person zu verfügen.
- 17.4. Die Bestimmungen des mit dem Kunden geschlossenen Vertrags gelten bis zu seinem natürlichen Ablauf, mit Ausnahme der folgenden Bestimmungen, die auch nach Beendigung des Vertrags fortgelten: 8.1, 9, 14, 17, 17.6, 17.7, 17.8 und 18, sowie jener Bestimmungen, die ihrem Wesen nach die Vertragsbeendigung überdauern. Die unterlassene oder verzögerte Geltendmachung einer Vertragsklausel oder eines darin vorgesehenen Rechts oder Rechtsbehelfs kommt keinem Verzicht des Lieferanten auf diese Klauseln, Rechte oder Rechtsbehelfe gleich und hindert ihn daher nicht daran, deren genaue und strikte Erfüllung zu einem beliebigen späteren Zeitpunkt zu verlangen.
- 17.5. Im Falle formeller oder unwesentlicher Änderungen, d.h. Änderungen, die das Gleichgewicht und die allgemeine Natur der Vereinbarungen zwischen den Parteien nicht verändern, aktualisiert der Lieferant den Vertrag und informiert den Kunden, ohne dass diesem ein Kündigungs- oder Rücktrittsrecht zusteht. Im Falle wesentlicher oder essentieller Änderungen hingegen, d.h. Änderungen, die das Gleichgewicht und die allgemeine Natur der Vereinbarungen verändern und die Position des Kunden verschlechtern (wie beispielsweise eine außerordentliche Preiserhöhung gegenüber den vereinbarten Preisen, eine Verschärfung der vertraglichen Haftung usw.), aktualisiert der Lieferant den Vertrag und informiert den Kunden. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag durch schriftliche Mitteilung per PEC (zertifizierte E-Mail) an den Lieferanten innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung des Lieferanten zu kündigen. Wird das Kündigungsrecht nicht innerhalb der genannten Frist ausgeübt, gelten die Änderungen als vom Kunden angenommen und werden endgültig wirksam und verbindlich.
- 17.6. Sollte eine Klausel dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam, nicht durchsetzbar oder lückenhaft sein, bleiben die übrigen Vertragsbestimmungen wirksam. Die unwirksame Klausel ist durch eine andere wirksame und durchsetzbare Klausel zu ersetzen, die ihr in wirtschaftlicher Bedeutung und rechtlicher Natur so nahe wie möglich kommt. Entsprechend ist bei lückenhaften Klauseln zu verfahren.
- 17.7. Alle Mitteilungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag sind an die von den Parteien im Angebot angegebenen Adressen zu senden, sofern keine abweichende Angabe erfolgt. Es gilt als vereinbart, dass es Pflicht und Verantwortung des Kunden ist, jede Änderung der vom Kunden für sämtliche Mitteilungen angegebenen Adresse mitzuteilen.
- 17.8. Dieser Vertrag unterliegt italienischem Recht und ist in Übereinstimmung damit auszulegen. Die offizielle Fassung dieses Vertrags ist die italienische; bei Unstimmigkeiten und/oder Abweichungen zwischen der italienischen Fassung und in anderen Sprachen verfassten Fassungen ist daher die italienische Fassung maßgebend und verbindlich. Die Bestimmungen des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) finden keine Anwendung.
- 17.9. Für alles, was in diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen und allgemein im zwischen dem Lieferanten und dem Kunden geschlossenen Vertrag nicht ausdrücklich geregelt ist, finden ausschließlich die Bestimmungen des italienischen Zivilgesetzbuchs (Codice Civile) und die einschlägigen Sondergesetze Anwendung.

18. Schiedsklausel

- 18.1. Jede Streitigkeit, die aus diesem Vertrag entsteht oder mit ihm zusammenhängt (einschließlich solcher, die seine Gültigkeit, Auslegung, Erfüllung oder Auflösung betreffen), mit Ausnahme von (i) Mahnverfahren gemäß Art. 633 ff. der italienischen Zivilprozessordnung (c.p.c.) und den entsprechenden Widerspruchsverfahren sowie (ii) einstweiligen oder ordentlichen Verfahren im Zusammenhang mit der Verletzung von Rechten des Geistigen Eigentums des Lieferanten durch den Kunden, für die ausschließlich das Gericht Bozen zuständig ist, muss zunächst einem Mediationsverfahren bei der Mediationsstelle der Handelskammer Bozen, eingetragen unter Nr. 75 im Register des italienischen Justizministeriums, unterzogen werden. Die Mediationsordnung und die Gebühren sind die zum Zeitpunkt der Einleitung des Verfahrens geltenden und auf der Website <https://www.handelskammer.bz.it/de/dienstleistungen/alternative-streitbeilegung/mediation> veröffentlicht.
- 18.2. Jede Streitigkeit, die nicht innerhalb von 90 Tagen ab Einreichung des Mediationsantrags beigelegt wurde, wird einem Schiedskollegium der Schiedskammer der Handelskammer Bozen vorgelegt. Das Schiedskollegium besteht aus drei Mitgliedern, von denen jede Partei ihr eigenes ernannt, während das dritte vom Schiedsrat der Schiedskammer ernannt wird, der die Funktion des Vorsitzenden des Kollegiums übernimmt. Das Schiedsverfahren wird gemäß den Bestimmungen der italienischen Zivilprozessordnung für das ordentliche Schiedsverfahren (arbitrato rituale) durchgeführt. Die Schiedsrichter entscheiden nach Recht. Die Schiedsordnung und die Gebühren sind die zum Zeitpunkt der Einleitung des Verfahrens geltenden und auf der Website <https://www.handelskammer.bz.it/de/dienstleistungen/alternative-streitbeilegung/schiedsgericht> veröffentlicht.
- 18.3. Unbeschadet der in Art. 18.1 vorgesehenen Ausnahmen von der Schiedsklausel gilt zwischen den Parteien ferner als vereinbart, dass alle Ansprüche, Verfahren oder Anträge, die aufgrund zwingender Bestimmungen des italienischen Rechts der Schiedsgerichtsbarkeit entzogen sind, den zuständigen Justizorganen des Gerichts Bozen vorzulegen und von diesen endgültig zu entscheiden sind.