



**ANOVIS**  
Member of CymbiQ Group

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der anovis it-services and trading gmbh (Version: 01.2024)

### 1. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der anovis it-services and trading gmbh (im Folgenden „anovis“) bilden die vertragliche Grundlage sämtlicher Vereinbarungen mit dem Auftraggeber. Entgegenstehenden oder abweichenden Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird ausdrücklich widersprochen; diese entfalten nur dann Wirksamkeit, wenn sie von anovis schriftlich anerkannt werden. Dies gilt auch für den Fall, dass der Auftraggeber auf seine eigenen AGB verweist. Mündliche Nebenabreden, die für anovis zusätzliche Verpflichtungen begründen, sind nur nach schriftlicher Bestätigung bindend. Diese AGB regeln die Erbringung von Beratungs- und Serviceleistungen sowie den Verkauf von Waren und Lizenzen. „Ware“ umfasst sämtliche dem Auftraggeber vertragsgemäß zu überlassende bewegliche Sachen, einschließlich Software, auch wenn diese unkörperlich, beispielsweise durch elektronische Übermittlung, bereitgestellt wird.

### 2. Leistungspflichten von anovis

2.1. Der Umfang der vertraglichen Leistungsverpflichtung ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung von anovis und/oder den Angaben in der Vertragsbestätigung.

2.2. anovis ist berechtigt, ihre Leistungen an den technischen Fortschritt anzupassen sowie Änderungen vorzunehmen, insbesondere zur Verhinderung von Missbrauch oder zur Erfüllung gesetzlicher Vorgaben, sofern diese für den Auftraggeber zumutbar sind und lediglich geringfügige Auswirkungen haben. Dies gilt auch für dem Auftraggeber zur dauerhaften Nutzung überlassene Geräte. Darüber hinaus ist anovis berechtigt, dem Auftraggeber zugewiesene feste IP-Adressen jederzeit aus technischen oder rechtlichen Gründen zu ändern.

2.3. anovis ist dem Auftraggeber gegenüber zur technischen Unterstützung (Support) nur im Rahmen der vertraglichen Vereinbarung verpflichtet. Darüber hinaus werden von anovis dem Auftraggeber keine unentgeltlichen Supportleistungen zur Verfügung gestellt. anovis leistet keinen direkten Support für Dritte (Kunden des Auftraggebers), außer es liegt eine gesonderte schriftliche Vereinbarung vor.

2.4. anovis ist berechtigt, sich zur Erfüllung von Aufträgen Subunternehmen zu bedienen.

2.5. Ereignisse wie höhere Gewalt, Arbeitsstreitigkeiten, Naturkatastrophen, Transportsperrungen und andere Umstände, die außerhalb des Einflussbereichs von anovis liegen, befreien diesen von der Pflicht zur Leistungserbringung oder erlauben ihr, die vereinbarte Leistungsfrist neu festzulegen. Schadenersatzansprüche oder Vertragsaufhebungen wegen verspäteter Leistung sind ausgeschlossen.

2.6. Ein Versand erfolgt stets auf Rechnung des Auftraggebers. Mangels besonderer Versandvorschriften des Auftraggebers kann anovis die Art der Verpackung frei wählen. Für Beschädigungen und Verlust während des Transports haftet anovis nicht, wenn der Transport durch einen vom Auftraggeber ausgewählten Transporteur erfolgt. Wenn vom Besteller keine Vorschriften über die Versicherung gegen Transportschäden gemacht werden, wird dies auf Kosten des Auftraggebers von anovis vorgenommen. Eine Versicherungspflicht für anovis besteht nicht.

### 3. Pflichten des Auftraggebers

3.1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle notwendigen Informationen und Unterlagen fristgerecht bereitzustellen, die zur Erfüllung der Dienstleistung erforderlich sind, sowie anovis unverzüglich über relevante Vorgänge zu informieren, die die Leistung beeinflussen könnten. Zudem muss der Auftraggeber anovis und deren Erfüllungsgehilfen während der Arbeitszeiten oder nach Vereinbarung Zutritt zu seinen Räumlichkeiten gewähren, alle organisatorischen Voraussetzungen schaffen, feste Ansprechpartner benennen und sicherstellen, dass die Bedingungen für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung während der gesamten Vertragsdauer erfüllt sind.

3.2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, tagesaktuelle Sicherungskopien aller auf die Server von anovis übertragenen Daten zu erstellen, welche nicht auf den Servern selbst gespeichert werden dürfen. Im Falle eines Datenverlustes hat der Auftraggeber die betroffenen Datenbestände unentgeltlich erneut auf die Server von anovis zu übertragen und die erforderlichen Konfigurationen wiederherzustellen.

3.3. Der Auftraggeber ist verpflichtet, das vereinbarte Datentransfervolumen zu überwachen. Im Falle einer Überschreitung wird anovis berechtigt, das darüberhinausgehende Volumen zu den vereinbarten Entgelten und Bedingungen in Rechnung zu stellen.

3.4. Ist die Überlassung von Geräten Teil der Leistung, muss der Auftraggeber sicherstellen, dass diese ordnungsgemäß angeschlossen und keine Änderungen an der von anovis vorgenommenen Konfiguration vorgenommen werden. Die Hardware bleibt Eigentum von anovis und wird dem Auftraggeber für die Vertragsdauer zur Nutzung überlassen. Nach Vertragsende ist die Hardware in Ansprache mit anovis entweder bereinigt auf Kosten des Auftraggebers an anovis zurückzugeben oder entsprechend den Vorgaben der anovis auf Kosten des Auftraggebers zu entsorgen.

### 4. Angebot, Vertragsabschluss, Vertragslaufzeit, Kündigung, Storno

4.1. Aufträge und Vereinbarungen werden erst dann rechtsverbindlich, wenn sie von anovis bestätigt werden und gelten nur im Umfang der jeweiligen Auftragsbestätigung. Angebote behalten für die Dauer von 30 Tagen ihre Gültigkeit. Die Preise von anovis sind freibleibend.

4.2. Die vertraglich vereinbarte Leistung beginnt zum im Vertrag festgelegten Zeitpunkt und hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Während dieser Zeit kann der Vertrag nicht vorzeitig gekündigt werden. Nach Ablauf dieser Mindestlaufzeit verlängern sich der Vertrag automatisch um weitere 12 Monate, sofern nicht rechtzeitig gekündigt wird. Eine

Kündigung ist mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende möglich.

4.3. Wenn eine Mindestlaufzeit vereinbart wurde, kann der Vertrag nicht vor Ablauf dieser Zeit gekündigt werden, es sei denn, gesetzliche Bestimmungen erlauben es. Wird der Vertrag trotzdem vorzeitig beendet, wird dem Auftraggeber das Entgelt für die verbleibende Vertragslaufzeit prompt in Rechnung gestellt und alle offenen Forderungen werden umgehend fällig.

4.4. anovis ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich und fristlos zu kündigen, insbesondere wenn der Auftraggeber mit der Zahlung von zwei monatlichen Grundentgelten in Verzug gerät, wesentliche Vertrags- oder Mitwirkungspflichten schuldhaft verletzt oder die Voraussetzungen für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung nicht sicherstellt.

4.5. Im Falle einer Stornierung des Auftrags durch den Auftraggeber behält sich anovis das Recht vor, einen angemessenen Aufwandsersatz in Rechnung zu stellen. Die Höhe des Aufwandsersatzes richtet sich nach dem bis zur Stornierung erbrachten Aufwand sowie den entstandenen Kosten, jedoch mindestens 10% des vereinbarten Auftragswerts.

### 5. Gewährleistung

5.1. Bei Gewährleistung hat Nachbesserung Vorrang vor Preisminderung oder Vertragsauflösung. Der Auftraggeber muss anovis die notwendigen Maßnahmen zur Mängelbehebung ermöglichen und anovis nach Kräften unterstützen, insbesondere durch zumutbare Maßnahmen zur Datensicherheit und die unentgeltliche Bereitstellung notwendiger Arbeitskräfte. Eine Behebung durch Dritte ist ausgeschlossen, ebenso die Vermutung der Mangelhaftigkeit gemäß § 924 ABGB. Ersatzleistungen von anovis können nur aus wichtigem Grund abgelehnt werden.

5.2. Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb von sechs (6) Monaten ab dem Zeitpunkt der Erbringung der gesamten Leistung, d.h. ab der Übergabe der Ware oder der Vollendung der Dienstleistung.

5.3. Ein Regress nach § 933b ABGB gegen anovis ist ausgeschlossen.

5.4. Der Auftraggeber darf die Leistung bei geringfügigen Mängeln nicht verweigern. Bei wiederholter, unbegründeter Ablehnung gilt die Leistung als übernommen und mangelfrei erbracht.

5.5. Gewährleistungsansprüche berechtigen den Auftraggeber nicht zur Zurückbehaltung seiner Leistung.

5.6. Der Auftraggeber muss anovis ausreichend Zeit und Gelegenheit zur Mängelbehebung geben. Voraussetzung für die Mängelbehebung ist, dass der Auftraggeber den Mangel ausreichend beschreibt, die notwendigen Unterlagen bereitstellt, keine unautoriisierten Eingriffe in die Software erfolgt sind und die Leistung gemäß der Dokumentation betrieben wird. Gewährleistungsansprüche entfallen, wenn Mängel durch äußere Einflüsse, Modifikationen, unsachgemäße Bedienung, unzureichende Wartung, fehlende Versicherung oder durch Produkte verursacht werden, die nicht von anovis geliefert wurden.

5.7. anovis übernimmt keine Haftung für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, modifizierte Systemkomponenten, ungeeignete Hilfsmittel oder Transportschäden zurückzuführen sind. Des Weiteren gewährleistet anovis nicht, dass Hard- und Software nach aktuellem Stand der Technik in allen Anwendungskombinationen fehlerfrei funktioniert, vor Manipulation durch Dritte geschützt ist oder den spezifischen Anforderungen des Auftraggebers entspricht. Eine Haftung für Systemabstürze, Unterbrechungen oder Schadsoftware wird ebenfalls ausgeschlossen.

5.8. Mängel oder unvollständige Lieferungen oder Leistungen müssen vom Auftraggeber innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt bzw. nach Erbringung schriftlich bei anovis gemeldet werden. Erfolgt keine rechtzeitige Meldung, gilt die Lieferung oder Leistung als vorbehaltlos angenommen und Gewährleistungs- sowie Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen.

## 6. Haftung

6.1. Außerhalb des Anwendungsbereichs des Produkthaftungsgesetzes haftet anovis nur für Schäden, sofern ihr Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden. Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit, Datenverlust, Verbindungsprobleme, Folgeschäden, indirekte Schäden, Vermögensverluste, entgangenen Gewinn, Ansprüche Dritter oder sonstige Ansprüche ist ausgeschlossen. Ein Regress nach § 12 PHG gegen anovis ist ebenfalls ausgeschlossen.

6.2. anovis übernimmt keine Haftung für die Sicherung von Auftraggeberdaten, es sei denn, etwas anderes wurde vereinbart. Bei Beauftragung zur Datensicherung hat der Auftraggeber die gesicherten Daten zeitnah und regelmäßig auf Vollständigkeit und Eignung zur Rekonstruktion zu prüfen und Unregelmäßigkeiten unverzüglich mitzuteilen. anovis haftet nicht für ununterbrochene Verfügbarkeit der Dienstleistungen, ständige Verbindungsherstellung, konstanten Datendurchsatz oder die Durchführung von Daten über ein bestimmtes Netz.

6.3. Die Haftung für unmittelbare Schäden von anovis, unabhängig vom Rechtsgrund, ist für jedes schadensverursachende Ereignis auf maximal € 10.000,00 begrenzt. Übersteigt der Gesamtschaden diesen Betrag, werden die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilig gekürzt.

6.4. Schadenersatzansprüche verjähren, sofern sie nicht binnen 6 Monaten gerichtlich geltend gemacht werden.

6.5. Hat der Auftraggeber für anovis haftbare Schäden eine Versicherung (z.B. Haftpflicht- oder Transportversicherung), muss er diese in Anspruch nehmen. Die Haftung von anovis beschränkt sich auf Nachteile, die dem Auftraggeber durch die Inanspruchnahme der Versicherung entstehen.

6.6. Erbringt anovis ein Werk mit Hilfe Dritter und entstehen Gewährleistungs- oder Haftungsansprüche, werden diese an den Auftraggeber abgetreten. Der Auftraggeber muss sich in solchen Fällen vorrangig an die Dritten wenden.

6.7. Für den Fall von Verlust oder Beschädigung von anovis zur Verfügung gestellter

Daten wird von Seiten anovis keine Haftung übernommen.

## 7. Abnahme, Abruf, Rückgabe

Ware auf Abruf muss innerhalb von 14 Tagen ab Auftragsbestätigung abgenommen werden. Erfolgt keine rechtzeitige Abnahme, kann anovis die Ware auf Kosten und Risiko des Auftraggebers einlagern oder anderweitig verfahren. Alle entstehenden Kosten trägt der Auftraggeber. Bei Abnahmeverzug ist anovis berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und eine 10-%ige Stornogebühr zu verlangen. Weitergehende Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten. Bestellte Ware wird nicht zurückgenommen; Rücksendungen erfolgen auf Kosten und Risiko des Auftraggebers.

## 8. Eigentumsvorbehalt

8.1. Die gelieferte Ware bleibt unbeschadet des früheren Gefahrenübergangs bis zur vollständigen Bezahlung aller aus dem Vertrag entstandenen Verbindlichkeiten des Auftraggebers im Eigentum von anovis. Verpfändung, Sicherungsübereignung, Verarbeitung oder Umgestaltung durch den Auftraggeber sind vor Eigentumsübergang nicht zulässig.

8.2. Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter ist der Auftraggeber unverzüglich verpflichtet, das Eigentum von anovis gegenüber dem Gerichtsvollzieher und dem Dritten unter Angabe der Anschrift geltend zu machen. Der Auftraggeber haftet für sämtliche Schäden und Kosten, die durch eine Verletzung dieser Verpflichtung sowie durch notwendige Interventionsmaßnahmen gegen Zugriffe Dritter entstehen.

## 9. Preise und Zahlungsbedingungen

9.1. Alle Preise werden in Euro, exklusive Umsatz- und/oder Mehrwertsteuer, angegeben und gelten nur für den jeweiligen Auftrag. Die Preise verstehen sich ab Geschäfts-sitz von anovis. Versand-, Versicherungs- oder Vertragsgebühren können zusätzlich berechnet werden.

9.2. Sofern nicht anders vereinbart, sind Kostenvorschläge kostenpflichtig und werden nach Zeitaufwand oder Vereinbarung berechnet.

9.3. Rechnungen von anovis sind innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug fällig. Bei Zahlungsverzug werden 13 % Verzugszinsen berechnet, zusätzlich zu möglichen weiteren Schadensansprüchen. Die Rechnungen werden elektronisch ausgestellt.

9.4. Änderungen in der Sphäre des Auftraggebers, wie z. B. höhere Bandbreite oder Performance, führen zu einer Anpassung der Servicegebühren.

9.5. Nutzungsunabhängige Entgelte sind bei Vertragsabschluss im Voraus fällig. Nutzungsabhängige Entgelte sind zu Beginn des Abrechnungszeitraums (z.B. Monat) fällig, werden jedoch sofort fällig, wenn der Auftraggeber mit anderen Zahlungen an anovis in Verzug gerät.

9.6. Ab einem Auftragswert für Handelsware von in Summe € 100.000,00 netto ist die Vorauszahlung des Auftragswerts erforderlich. Die Bestellung/Lieferung erfolgt erst nach Zahlungseingang. Verzögerungen durch verspätete Zahlungen gehen zulasten des Auftraggebers. Bei 14 Tagen Verzug kann anovis

vom Vertrag zurücktreten. Etwaige Schadenersatzansprüche von anovis gegenüber dem Auftraggeber bleiben davon unberührt.

9.7. Nicht genutzte Stunden aus einem Stundenpool verfallen nach einer Frist von drei Jahren ab Vertragsabschluss. Eine Rückerstattung oder Übertragung der nicht genutzten Stunden ist nach Ablauf dieser Frist ausgeschlossen. Wird innerhalb eines Zeitraums von einem Jahr nach Vertragsabschluss keine Leistung in Anspruch genommen, behält sich anovis das Recht vor, den vereinbarten Preis gemäß den Regelungen in Punkt 10 der AGB anzupassen.

9.8. Arbeitsleistungen werden nach tatsächlichem Aufwand und unter Vorlage entsprechender Nachweise, mindestens jedoch monatlich oder gemäß individueller Vereinbarung, abgerechnet. Das kleinste Verrechnungsintervall beträgt 15 Minuten. Angefangene 15 Minuten werden als Ganzes verrechnet. Außerhalb der Arbeitszeiten (Mo-Fr, 08:00-17:00 Uhr) sowie an Wochenenden und Feiertagen wird ein 100 % Zuschlag erhoben.

9.9. anovis behält sich das Recht vor, die Leistungen einzuschränken oder vollständig einzustellen, wenn der Auftraggeber gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt oder mit seinen Zahlungen mehr als 3 Wochen in Verzug gerät. Diese Sperre wird 7 Tage im Voraus per E-Mail angekündigt. Bei wiederholtem Verzug oder drohenden zusätzlichen Kosten kann anovis die Leistung sofort einstellen. Die Aufhebung der Sperre erfolgt gegen eine Bearbeitungsgebühr von 150,00 € netto zuzüglich allfälliger weiterer Kosten. Die Zahlungsverpflichtung des Auftraggebers bleibt während der Sperre bestehen.

9.10. anovis haftet nicht für Schäden, die durch die Sperre der Leistungen entstehen. Verstößt der Auftraggeber gegen seine vertraglichen Pflichten oder gerät er in Zahlungsverzug, ist anovis berechtigt, neben der Sperre der Leistungen auch Schadenersatz zu verlangen.

9.11. Teillieferungen und Teilleistungen sowie damit einhergehende Abrechnungen sind zulässig.

9.12. Stellt anovis nach Vertragsschluss fest, dass Annahmen im Vertrag nicht zutreffen, muss der Auftraggeber den Mehraufwand gemäß den vereinbarten Stundensätzen vergüten.

9.13. Der Auftraggeber kann nur aufrechnen, wenn seine Ansprüche gerichtlich festgestellt oder von anovis anerkannt wurden. Eine Abtretung von Ansprüchen gegen anovis ist ausgeschlossen.

## 10. Wertsicherung und Preisanpassung

10.1. Die Preise für die von uns angebotenen Produkte und Dienstleistungen plus Nebenforderungen sind wertgesichert und unterliegen einer jährlichen Anpassung gemäß dem von der Statistik Austria veröffentlichten Verbraucherpreisindex (VPI).

Der auf monatlicher Basis veröffentlichte Indexwert des VPI 2020 stellt die Basis der jährlichen Indexanpassung dar. Der Stichtag für die Indexanpassung ist das Datum der Vertragsunterzeichnung des Kunden. Liegt einer Bestellung kein Vertrag zugrunde begründet das Datum des Bestelleingangs den Stichtag.

Die Indexanpassung erfolgt jährlich zum Monatsersten des Monats, in welches der Stichtag fällt. Um sicherzustellen, dass zum Monatsersten eine endgültig veröffentlichte Messzahl durch die Statistik Austria publiziert ist, wird als Ausgangs- und in Folge als Vergleichsmonat die Messzahl des Vormonats (z.B. Stichtag 1. März: Vormonat = Jänner) herangezogen.

Die Veränderung der Messzahl des Vergleichsmonat zur Messzahl des Ausgangsmonat  $[(\text{Vergleichsmonat} - \text{Ausgangsmonat}) / \text{Ausgangsmonat}]$  begründet den Preis für die folgenden zwölf Monate. Verändert sich der Messwert zwischen dem Ausgangs- und Vergleichsmonat nicht oder reduziert sich dieser zwischen dem Ausgangs- und Vergleichsmonat, erfolgt keine Preisanpassung.

Bei Vertrags- oder Bestellverlängerung bleibt diese Regelung unverändert aufrecht.

Der Wertsicherungsrechner der Statistik Austria wird zur Errechnung und kann zur Kontrolle der Preisanpassung herangezogen werden. Folgendes Beispiel dient der besseren Veranschaulichung:

Stichtag = Datum der Vertragsunterzeichnung des Kunden: 15.März xxx0  
Jährliche Anpassung zum Monatsersten des Stichtags: 1.März  
Ausgangsmonat = Vormonat des Monats in welches der Stichtag fällt: Januar xxx0  
Messzahl: 100  
Erste Anpassung: 1.März xxx1  
Vergleichsmonat = Ausgangsmonat plus zwölf Monate: Januar xxx1  
Messzahl: 110  $\rightarrow +10\% [(110-100)/100]$   
Folgende Anpassungen: 1.März xxxX  
Vergleichsmonat = Ausgangsmonat plus zwölf Monate mal X Jahre  
Messzahl: 120  $\rightarrow +20\% [(120-100)/100]$

10.2. Der Auftraggeber erkennt an, dass die Preisgestaltung von Ressourcen, Lizenzen oder anderen Dienstleistungen, die von externen Anbietern bereitgestellt werden, in der Verantwortung des jeweiligen Anbieters oder Herstellers liegt. anovis hat das Recht, bei einer Preisänderung durch den Dienstleister diese Anpassungen im selben Umfang an den Auftraggeber weiterzugeben.

## 11. Datenschutz & IT-Sicherheit

11.1. anovis verarbeitet Daten ausschließlich nach den Weisungen des Auftraggebers und im Einklang mit dem geltenden Datenschutzrecht sowie der abgeschlossenen Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

11.2. Bei Datenschutz- oder IT-Sicherheitsvorfällen (z.B. durch Malware oder Hackerangriffe) beim Auftraggeber, die die IT-Sicherheit oder den Datenschutz von anovis betreffen könnten, besteht eine unverzügliche Meldepflicht des Auftraggebers gegenüber anovis. Die Meldung muss Informationen zu ergriffenen/vorgeschlagenen Maßnahmen, Art und Umfang der Verletzung, Kontaktdaten des zuständigen Ansprechpartners, wahrscheinliche Folgen sowie weitere relevante Details enthalten.

11.3. anovis darf bei Verletzungen oder Verdacht auf Verstöße gegen die Bestimmungen in Punkt 11 nach vorheriger Absprache mit dem Auftraggeber Sicherheitsmaßnahmen ergreifen, die die Verfügbarkeit von Infrastruktur, Systemen und Services einschränken können.

11.4. Der Auftraggeber muss alle zumutbaren technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit ergreifen. Bei Verstößen können Schadenersatzansprüche geltend gemacht werden.

## 12. Urheberrechte, Lizenzvereinbarungen

12.1. Alle Leistungen von anovis bleiben Eigentum von anovis. Der Auftraggeber erhält eine einfache, nicht exklusive und nicht übertragbare Werknutzungsbewilligung für den vereinbarten Zweck und Zeitraum, die erst nach vollständiger Bezahlung erteilt wird. Unterlizenzen an Dritte sind ohne schriftliche Zustimmung von anovis nicht erlaubt. Nach Vertragsende darf der Auftraggeber die Werke nicht weiter nutzen, muss überlassene Software löschen und dies nachweisen. Vervielfältigung oder Änderung der Software ohne Zustimmung von anovis ist untersagt, und die Lizenzbestimmungen sind einzuhalten. Lizenzbestimmungen sind vom Auftraggeber einzuhalten.

12.2. Anovis behält Eigentums- und Urheberrechte an allen überlassenen Unterlagen, wie Datenträgern, Dokumentationen oder Abbildungen. Diese dürfen nur für vertragsgemäße Zwecke genutzt und nicht an Dritte weitergegeben werden. Nach Vertragsende oder Erfüllung des Nutzungszwecks sind sie unverzüglich an anovis zurückzugeben, insbesondere bei als "vertraulich" gekennzeichneten Informationen. anovis kann die Unterlagen jederzeit zurückfordern, wenn die Geheimhaltung gefährdet ist.

12.3. anovis behält sich das Eigentums- und Urheberrecht an allen von ihr selbst erstellten Werken jeglicher Art vor.

12.4. Für Open-Source-Programme gelten abweichende Bestimmungen gemäß den jeweiligen Lizenzvereinbarungen. Im Übrigen finden die Lizenzbedingungen der jeweiligen Softwarehersteller sowie gegebenenfalls die spezifischen Zusatzbedingungen von anovis Anwendung.

12.5. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die rechtmäßige Nutzung der zur Verfügung gestellten Software für den vereinbarten Zweck sicherzustellen und hält anovis von sämtlichen Ansprüchen Dritter schad- und klaglos. anovis haftet nicht für Ansprüche eines Lizenzgebers bei Verletzung von Lizenzvorschriften durch den Auftraggeber.

## 13. Schad- und Klagloshaltung

13.1. Der Auftraggeber haftet für eigene Verschuldensfälle und stellt anovis von Ansprüchen Dritter, insbesondere aus Urheber-, Marken-, Namens-, Datenschutz- und Wettbewerbsrechtsverletzungen, schad- und klaglos. Dies gilt auch für öffentlich zugänglich gemachte Informationen auf eigenen Online-Plattformen.

## 14. Besondere Bedingungen für Hardwarebereitstellung und Hardwarewartungsdienstleistungen

14.1. Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Bereitstellung der Hardware durch den Auftraggeber und wird gemäß den vom Auftraggeber bereitgestellten Konfigurationsinformationen eingerichtet. anovis-Mitarbeiter erhalten Zugang zum Standort der Hardware. Materialien, die nicht im Standardlieferungsumfang enthalten sind, werden vom Auftraggeber oder Leistungspartner bereitgestellt oder

von anovis nach Bedarf verrechnet. Der Auftraggeber stellt den Zugang zum Aufstellort sicher und benennt einen Ansprechpartner vor Ort. Falls die Hardware nicht von anovis in Betrieb genommen wird, kann anovis eine entgeltliche Qualifizierung der Hardware und des Standortes durchführen.

14.2. Die anovis Hardware-Austausch-Wartung gilt nur für von anovis gewartete Appliances, die unter Herstellerwartung oder einem vergleichbaren Wartungsprodukt (z.B. Ersatz-Hardware, Cisco Smartnet) stehen. anovis führt die Entstörung gemäß dem vereinbarten SLA durch. Der Auftraggeber informiert den anovis Global Service Desk (GSD) bei Hardwareausfällen. Der GSD ist je nach SLA (10/5 oder 24/7) erreichbar unter [support@anovis.com](mailto:support@anovis.com) oder +43 1 712 4070 77.

14.3. Die anovis Wartungskonditionen gelten nur für von anovis gewartete Komponenten. Wird ein Einsatz durch fehlerhafte Fremdkomponenten, unzureichende Fehlerbeschreibung, fehlende Infrastruktur (z.B. Strom) oder andere Mängel verursacht, wird der Einsatz nach Aufwand zum vereinbarten Stundensatz (mindestens 185 Euro netto) berechnet. Dies gilt ebenso, wenn lokale Ansprechpartner trotz anderslautender Vereinbarung nicht verfügbar sein sollten.

## 15. Geheimhaltung und Loyalität

15.1. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die im Rahmen der Vertragserfüllung erhaltenen vertraulichen Informationen von anovis zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und ausschließlich für die Vertragserfüllung zu verwenden. Eine Vervielfältigung dieser Informationen ist nur zulässig, wenn sie zur Erfüllung des Vertragszwecks erforderlich ist. Verstößt der Auftraggeber gegen Geheimhaltungspflichten, so ist ein verschuldensunabhängiges Pönale in Höhe von 50 % des jeweiligen Auftragswertes fällig.

15.2. Der Auftraggeber verpflichtet sich, während der Vertragslaufzeit sowie für 12 Monate nach Vertragsende keine Abwerbung oder Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitenden von anovis, die an der Auftragserfüllung beteiligt waren, vorzunehmen. Im Falle eines Verstoßes ist der Auftraggeber zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe des letzten Jahresbruttogehaltes des betroffenen Mitarbeiters respektive der betroffenen Mitarbeiterin verpflichtet.

## 16. Allgemeines, Erfüllungsort, Gerichtsstand, Rechtswahl

16.1. Rechtliche Unwirksamkeit eines Teiles dieser AGB berührt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

16.2. Als ausschließlicher Gerichtsstand bei allen sich aus diesem Vertragsverhältnis mittelbar und unmittelbar ergebenden Streitigkeiten wird das sachlich zuständige Gericht in Wien vereinbart.

16.3. Erfüllungsort für Lieferung und/oder Leistung und Zahlung ist ausschließlich Wien, sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt.

16.4. Diese AGB und die unter diesen AGB abzuschließenden Verträge unterliegen österreichischem materiellem Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechtes (CISG)



# ANOVIS

Member of CymbiQ Group

## General Terms and Conditions (GTC) of anovis it-services and trading gmbh (Version: 01.2024)

### 1. Applicability of the GTC

The following General Terms and Conditions of anovis it-services and trading gmbh (hereinafter also referred to as "anovis") shall form the contractual basis of all agreements with the customer. Conflicting or deviating terms and conditions of the customer are expressly rejected; these shall only be effective if they are recognized by anovis in writing. This shall also apply in the event that the customer refers to its own general terms and conditions. Verbal collateral agreements, that create additional obligations for anovis, shall only be binding after written confirmation. These GTC regulate the provision of consulting and other services as well as the sale of goods and licenses. "Goods" shall include all movable items to be provided to the customer in accordance with the contract, including software, even if this is provided in a non-physical form, for example by electronic transmission.

### 2. Performance obligations from anovis

2.1. The scope of the contractual service performance obligation is set out in the anovis service description and/or the information in the contract confirmation.

2.2. anovis shall be entitled to adapt its services to technical progress and to make changes, in particular to prevent misuse or to comply with legal requirements, provided that these are reasonable for the customer and only have a minor impact. This shall also apply to devices provided to the customer for permanent use. In addition, anovis shall be entitled to change fixed IP addresses assigned to the customer at any time for technical or legal reasons.

2.3. anovis shall only be obliged to provide technical support to the customer within the scope of the contractual agreement. Beyond this, anovis shall not provide the customer with any support services free of charge. anovis shall not provide any direct support for third parties (customers of the customer) unless there is a separate written agreement.

2.4. anovis is entitled to use subcontractors to perform the orders.

2.5. Events such as force majeure, labor disputes, natural disasters, transport blockages and other circumstances beyond the control of anovis shall release it from the obligation to perform or allow it to redefine the agreed performance period. Claims for damages or termination of the contract due to delayed performance are excluded.

2.6. The customer will cover the costs of shipping. In the absence of special shipping instructions from the customer, anovis shall be free to choose the type of shipment. anovis shall not be liable for damage and loss during transportation if the transport is carried out by a carrier selected by the customer. If the customer does not make any arrangements for insurance against transport damage, this shall be taken out by anovis at the customer's

expense. anovis shall not be obliged to take out insurance.

### 3. Obligations of the customer

3.1. The customer shall be obliged to provide all necessary information and documents in a timely manner, which are necessary to fulfill the service, as well as to inform anovis immediately about relevant events that could affect the performance. In addition, the customer must grant anovis and its vicarious agents and employees access to its premises during working hours or by appointment, ensure that all organizational requirements are met, specify permanent contact persons and ensure that the conditions for proper service provision are met for the entire duration of the contract.

3.2. The customer is obliged to create daily backup copies of all data transferred to the anovis servers, which may not be stored on the servers themselves. In the event of a loss of data, the customer must re-transfer the affected data to the anovis servers free of charge and restore the necessary configurations.

3.3. The customer is obliged to monitor the agreed data transfer volume. If the volume is exceeded, anovis shall be entitled to invoice the excess volume at the agreed fees and conditions.

3.4. If the provision of equipment is part of the service, the customer must ensure that it is properly connected and that no changes are made to the configuration made by anovis. The hardware remains the property of anovis and is provided to the client for use for the duration of the contract. After the end of the contract, the hardware is to be returned to anovis either with the factory settings or disposed in accordance with instructions from anovis. In both cases, the customer is responsible for the costs.

### 4. Offer, conclusion of contract, duration, termination, cancellation

4.1. Orders and agreements shall only become legally binding once they have been confirmed by anovis and shall only apply to the extent of the respective order confirmation. Offers shall remain valid for a period of 30 days. The prices of anovis are subject to change.

4.2. The contractually agreed service begins on the date specified in the contract and has a minimum duration of 12 months. The contract cannot be terminated prematurely during this period. After the minimum duration has expired, the contract is automatically extended by a further 12 months if it is not terminated in a proper and timely manner. A notice period of three months to the last day of the month is required for termination.

4.3. If a minimum term has been agreed, the contract cannot be terminated before the end of this period, unless permitted by law. If the contract is nevertheless terminated prematurely, the customer will be immediately invoiced for the remaining contract term and all outstanding claims will become due immediately.

4.4. anovis is entitled to terminate the contract for an important reason and without notice, in particular if the customer is in delay with the payment of two monthly fees,

violates essential contractual or cooperation obligations, or does not meet the requirements for proper service provision.

4.5. If the event of cancellation of the service by the client, anovis reserves the right to charge a reasonable fee for expenses incurred. The amount of the fee for expenses is based on the work performed up to the cancellation and the costs incurred, but at least 10% of the agreed contract value.

### 5. Warranty

5.1. In the case of warranty, an improvement shall take precedence over price reduction or termination of the contract. The customer must enable anovis to take the necessary measures to remedy the defect and support anovis to the best of its ability, in particular by taking reasonable measures for data security and providing the necessary personnel free of charge. A substitute performance by third parties is deemed to be ruled out. The presumption of defectiveness in accordance with Section 924 of the Austrian Civil Code (ABGB) is deemed to be ruled out.

5.2. Warranty claims shall become statute-barred within six (6) months from the date of performance of the entire service, i.e. from the handover of the goods or completion of the service.

5.3. Recourse against anovis in accordance with Section 933b of the Austrian Civil Code (ABGB) is excluded.

5.4. The customer may not refuse performance in the event of insignificant defects. In the event of repeated, unjustified refusal, the service shall be deemed to have been accepted and provided free of defects.

5.5. Warranty claims do not entitle the customer to withhold payment.

5.6. The customer must give anovis reasonable time and opportunity to correct the defect. The requirement for the correction of defects is that the customer adequately describes the defect, provides the necessary documentation, no unauthorized changes have been made in the software and the service is operated in accordance with the documentation. Warranty claims do not apply if defects are caused by external influences, modifications, improper operation, inadequate maintenance, lack of insurance or by products that were not supplied by anovis.

5.7. anovis accepts no liability for errors, malfunctions or damage caused by improper operation, modified system components, inappropriate equipment or transportation damage. Furthermore, anovis does not guarantee that hardware and software will function error-free in all application combinations according to the current state of the art, be protected against manipulation by third parties or meet the specific requirements of the customer. Liability for system crashes, interruptions or malware is also excluded.

5.8. Defects or incomplete deliveries or services must be reported by the customer to anovis in writing within 10 days of receipt or after the service has been provided. If no timely notification is made, the delivery or service is considered unconditionally accepted and warranty and compensation claims are excluded.

## 6. Liability

6.1. Outside the scope of the Austrian Product Liability Act (Produkthaftungsgesetz), anovis shall only be liable for damages if it is proven to have acted with intent or gross negligence. Liability for slight negligence, loss of data, connection problems, consequential damage, indirect damage, loss of assets, loss of profit, third-party claims or other claims is excluded. Regress against anovis in accordance with Section 12 of the Austrian Product Liability Act (Produkthaftungsgesetz) is also excluded.

6.2. anovis shall not be liable for the backup of customer data unless otherwise agreed. When commissioned to back up data, the client must promptly and regularly check the backup data for completeness and its suitability for restoration and report any irregularities immediately. anovis is not liable for uninterrupted availability of services, constant connection, constant data traffic or the transfer of data over a particular network.

6.3. Liability for direct damage to anovis, regardless of the legal reasons, is limited to a maximum of € 10,000.00 for each damaging event. If the total damage exceeds this amount, the compensation claims of the individual damaged parties shall be reduced proportionately.

6.4. Claims for damages shall become time-barred if they are not asserted in court within six months.

6.5. If the customer has insurance for damages for which anovis is liable (e.g. liability or transport insurance), it must make use of this insurance. The liability of anovis is limited to any disadvantages that arise for the customer as a result of the insurance claim.

6.6. If anovis provides a service with the help of third parties and warranty or liability claims arise, these are transferred to the customer. In this case, the customer shall assert its claims as a priority against these third parties.

6.7. In the event of loss or damage to data provided by anovis, anovis will not be held liable.

## 7. Acceptance, service request, return

Goods on call must be accepted within 14 days of the order confirmation. If acceptance does not take place in a timely manner, anovis can store the goods at the expense and risk of the customer or proceed otherwise. All costs incurred shall be at the expense of the customer. In the event of a delay in acceptance, anovis is entitled to terminate the contract and to demand a 10% cancellation fee. Further claims for damages shall remain reserved. Ordered goods will not be taken back; returns are at the expense and risk of the customer.

## 8. Retention of title

8.1. The delivered goods remain the property of anovis without prejudice to the earlier transfer of risk until full payment of all liabilities of the client arising from the contract. Pledging, security transfer, modification or transformation by the customer are not permitted before transfer of ownership.

8.2. In the of seizures or other interventions by third parties, the customer is obliged to immediately disclose the ownership of anovis to the bailiff and the third party, stating the

address. The customer shall be liable for all damages and costs arising from a breach of this obligation and from necessary intervention measures against third-party seizures.

## 9. Prices and terms of payment

9.1. All prices are quoted in euros, excluding sales tax and/or VAT, and apply only to the respective order. Prices are calculated from the place of business of anovis. Shipping, insurance or contract fees may be charged additionally.

9.2. Unless otherwise agreed, cost estimates are provided at a charge and are calculated according to the time taken or as agreed.

9.3. Invoices from anovis are due for payment within 14 days without deduction. In the event of late payment, default interest of 13% will be charged, in addition to any further claims for damages. Invoices will be provided electronically.

9.4. Changes in the sphere of the customer, such as higher bandwidth or performance, lead to an adjustment of the service fees.

9.5. Usage-independent fees are due in advance upon conclusion of the contract. Usage-dependent fees are due at the beginning of the billing period (e.g. month) but are due immediately if the customer is in delay with other payments to anovis.

9.6. From orders with a net value of €100,000.00 or more, advance payment of the order value is required. The order/delivery will only take place after the payment has been received. Delays caused by late payments are at the expense of the customer. In the event of a 14-day delay, anovis can terminate the contract. Any claims for damages by anovis against the customer remain unaffected.

9.7. Unused hours from a pool of hours expire after a period of three years from the conclusion of the contract. A refund or transfer of unused hours is excluded after this period has expired. If no service is used within a period of one year after signing the contract, anovis reserves the right to adjust the agreed price in accordance with the provisions in section 10 of the terms and conditions.

9.8. Services are invoiced according to the actual time spent and upon presentation of appropriate evidence, but at least monthly or as individually agreed. The smallest accounting unit per activity is 15 minutes. Services started within a 15-minute period will be billed in full. A 100% surcharge will be charged for services provided outside of working hours (Mon-Fri, 8:00 a.m. – 5:00 p.m.) as well as on weekends and holidays.

9.9. anovis reserves the right to restrict or completely discontinue services if the client violates his contractual obligations or is more than 3 weeks in delay with his payments. This block will be announced 7 days in advance by email. In the event of repeated default or if additional costs arise, anovis can immediately stop the service. The block will be lifted for a processing fee of € 150.00 plus any additional costs. The customers payment obligation remains in force during the block.

9.10. anovis shall not be liable for damages caused by the suspension of services. If the customer violates his contractual obligations or is in delay of payment, anovis shall be

entitled to demand compensation in addition to suspending the services.

9.11. Partial deliveries and partial services and the associated invoicing are permissible.

9.12. If anovis discovers after the contract has been concluded that the information provided in the contract is incorrect, the customer must pay for any additional work at the agreed hourly rates.

9.13. The customer may only offset if its claims have been legally established by a court or recognized by anovis. The assignment of claims against anovis is excluded.

## 10. Securing value and price adjustment

10.1. The prices for the products and services we offer, plus any additional charges, are subject to an annual price adjustment in accordance with the consumer price index (CPI) published by "Statistics Austria" Federal Institute.

The CPI 2020 index value published on a monthly basis forms the basis for the annual index adjustment. The effective date for the price adjustment is the date on which the customer signs the contract. If an order is not based on a contract, the effective date is the date of receipt of the order.

The index adjustment occurs annually on the first day of the month in which the effective date falls. To ensure that a final published index figure is published by Statistics Austria on the first day of the month, the index number of the month before last (e.g. effective date March 1: month before last = January) is used as the starting month and as the reference month.

The change in the index figure for the comparison month compared to the index figure for the initial month  $[(\text{comparison month} - \text{initial month}) / \text{initial month}]$  determines the price for the following twelve months. If the index figure for the comparison month remains unchanged or decreases compared to the initial month, there will be no price adjustment.

This provision remains in force unchanged in the event of contract or order extensions.

The value adjustment calculator of Statistics Austria is used to calculate and can be used to check the price adjustment. The following example provides a better illustration:

Effective date = date on which the customer signed the contract: March 15, xxx0  
Annual adjustment on the first of the month of the reference date: March 1  
Starting month = previous month of the month in which the reference date falls: January xxx0  
Measured number: 100  
First adjustment: March 1, xxx1  
Reference month = initial month plus twelve months: January xxx1  
Measurement number: 110 → +10%  $[(110 - 100) / 100]$   
The following adjustments: March 1, xxxX  
Comparison month = initial month plus twelve months times X years  
Measurement number: 120 → +20%  $[(120 - 100) / 100]$

10.2. The customer acknowledges that the pricing of resources, licenses or other services provided by external providers is the

responsibility of the respective provider or manufacturer. anovis has the right to pass on these adjustments to the customer to the same extent in the event of a price change by the service provider.

### 11. Data protection and IT security

11.1. anovis processes data exclusively in accordance with the instructions of the customer and in compliance with the applicable data protection law and the concluded order processing agreement.

11.2. In the event of data protection or IT security incidents (e.g. malware or hacker attacks) at the customer's site that could affect anovis's IT security or data protection, the customer is obliged to report them to anovis immediately. This notification must include information on the measures taken/proposed, the nature and extent of the breach, contact details of the responsible contact person, likely consequences, and other relevant details.

11.3. In the event of violations or suspected violations of the provisions in section 11, anovis may, after prior consultation with the customer, take security measures that may restrict the availability of infrastructure, systems and services.

11.4. The customer must take all reasonable technical and organizational measures to ensure security. In the event of breaches, claims for damages may be asserted.

### 12. Copyrights and license agreements

12.1. All services provided by anovis shall remain the property of anovis. The customer shall receive a simple, non-exclusive and non-transferable license to use the work for the agreed purpose and period, which shall only be granted after full payment. Sublicenses to third parties are not permitted without the written consent of anovis. After the end of the contract, the customer may no longer use the works, must delete the software provided and provide proof of this. Copying or modification of the software without the consent of anovis is prohibited and the license terms must be complied with. License terms must be complied with by the customer.

12.2. anovis retains ownership rights and copyrights to all documents provided, such as data carriers, documentation or illustrations. These may only be used for contractual purposes and may not be passed on to third parties. After the end of the contract or fulfillment of the purpose of use, they must be returned to anovis immediately, in particular in the case of information marked as "confidential". anovis can demand the return of the documents at any time if confidentiality is at risk.

12.3. anovis reserves the right of ownership and copyright to all works of any kind created by itself.

12.4. For open source programs, different provisions may apply under the respective license agreements. In addition, the license terms of the respective software manufacturers and, if applicable, the specific additional terms of anovis apply.

12.5. The customer shall be obliged to ensure the lawful use of the software provided for the agreed purpose and shall indemnify and hold anovis harmless against all claims by third

parties. anovis shall not be liable for claims by a licensor in the event of a breach of licensing regulations by the customer.

### 13. Indemnification and hold harmless

13.1. The customer is liable for its own negligence and shall indemnify anovis against claims by third parties, in particular for infringements of copyright, trademark, name, data protection and competition law. This also applies to information made publicly available on its own online platforms.

### 14. Special conditions for hardware provision and hardware maintenance services

14.1. Unless otherwise agreed, the hardware shall be provided by the customer and shall be set up in accordance with the configuration information provided by the customer. anovis employees shall be given access to the hardware location. Materials that are not included in the standard scope of delivery shall be provided by the customer or service partner or invoiced by anovis as required. The customer shall ensure access to the installation site and designate a contact person on site. If the hardware is not put into operation by anovis, anovis may carry out a chargeable adjustment of the hardware and the location.

14.2. The anovis hardware replacement maintenance shall only apply to appliances maintained by anovis that are under manufacturer maintenance or a comparable maintenance product (e.g. replacement hardware, Cisco Smartnet). anovis shall carry out the error correction in accordance with the agreed SLA. The customer shall inform the anovis Global Service Desk (GSD) in the event of hardware failures. Depending on the SLA (10/5 or 24/7), the GSD can be reached at support@anovis.com or +43 1 712 4070 77.

14.3. The anovis maintenance conditions only apply to components serviced by anovis. If a problem is caused by faulty third-party components, insufficient error description, missing infrastructure (e.g. electricity) or other defects, the service will be charged at the agreed hourly rate (at least 185 euros net). This also applies if local contact persons are not available despite any agreement to the contrary.

### 15. Confidentiality and loyalty

15.1. The customer is obligated to treat the confidential information received from anovis in the context of the fulfillment of the contract as confidential for an unlimited period of time and to use it exclusively for the fulfillment of the contract. Duplication of this information is only permitted if it is necessary to fulfill the purpose of the contract. If the customer breaches confidentiality obligations, a no-fault penalty of 50% of the respective order value shall be due.

15.2. The customer is obligated not to recruit or employ, even through third parties, any employees of anovis who were involved in the fulfillment of the contract during the term of the contract and for 12 months after the end of the contract. In the event of a violation, the customer is obliged to pay a contractual penalty in the amount of the last annual gross salary of the employee in question.

### 16. General, place of performance, place of jurisdiction, choice of law

16.1. The legal ineffectiveness of part of these terms and conditions does not affect the validity of the remaining provisions.

16.2. The exclusive place of jurisdiction for all disputes arising directly or indirectly from this contractual relationship shall be the court of competent jurisdiction in Vienna.

16.3. The place of performance for delivery and/or service and payment is exclusively Vienna, unless otherwise stated in the order confirmation.

16.4. These terms and conditions and the contracts to be concluded under these terms and conditions are subject to Austrian material law, excluding any and all principles on conflict of laws and the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG).