

# SAAS-Vertrag

## Allgemeines

**SaaS-Vertrag.** Dieser Vertrag wird abgeschlossen mit der Hausapotheke.app GmbH, Arztstraße 2, 5144 Handenberg, Österreich im Folgenden kurz „Hausapotheke“ genannt und regelt die zur Verfügungstellung von Software in SaaS-Form sowie die Erbringung von Dienstleistungen durch Hausapotheke.

**Hausapotheke.** Hausapotheke ist ein Anbieter und Entwickler der Hausapotheke.app.

**SaaS – Software-as-a-Service.** Die Software Hausapotheke.app wird in Form eines „Software-as-a-Service“-Modells betrieben. Hausapotheke stellt dabei dem Auftraggeber die serverseitige Software und Infrastruktur zu r Verfügung. Für die clientseitige Infrastruktur ist der Auftraggeber selbst verantwortlich.

## Geltung

**Vertragsgrundlagen.** Hausapotheke schließt Verträge und erbringt Leistungen ausschließlich auf der Grundlage der von Hausapotheke erstellten schriftlichen Angebote, sowie der jeweils gültigen Fassung etwaiger in das Angebot einbezogener Beschreibungen von Leistungen (z.B. individuelle Unterlagen oder allgemeine Folder), Preislisten sowie dieses SAAS-Vertrages.

Die Beschreibungen von Leistungen, Preislisten und der SAAS-Vertrag gelten, soweit diese nicht bloß projektspezifisch sind (z.B. individuelle Unterlagen) für alle Rechtsbeziehungen zwischen Hausapotheke und dem Auftraggeber und liegen sohin ab dem ersten Vertragsabschluss automatisch allen weiteren Vertragsabschlüssen zwischen Hausapotheke und dem jeweiligen Auftraggeber in der jeweils aktuellsten Fassung zugrunde, auch wenn auf diese Preislisten, Produktbeschreibungen und den SAAS-Vertrag nicht mehr ausdrücklich Bezug genommen wird.

Der Abschnitt „Auftragsverarbeitung“ nur dann zur Anwendung, wenn datenschutzrechtlich eine Auftragsverarbeitung vorliegt.

**Zukünftige Änderungen.** Änderungen der Beschreibungen von Leistungen, Preislisten und des SAAS-Vertrages von Hausapotheke werden dem Auftraggeber schriftlich bekanntgegeben und gelten als vereinbart, wenn der Auftraggeber nicht binnen zwei Wochen widerspricht. Ab Gültigkeit der neuen Vereinbarung gelten die Änderungen des SAAS-Vertrages auch für alle anderen noch laufenden Verträge.

**Zusatzvereinbarungen.** Alle Formen von Zusatzvereinbarungen, sowohl vor Vertragsabschluss als auch während der Vertragslaufzeit bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. Das gilt auch für das Abweichen vom Schriftformerfordernis.

**Vertragsbestandteile von Seiten des Auftraggebers.** Von Seiten des Auftraggebers kommende Vorgaben betreffend den Leistungsinhalt werden selbst bei Kenntnis von Hausapotheke nur dann Vertragsbestandteil, wenn diese von Hausapotheke in das Angebot integriert oder von Hausapotheke zum Beispiel durch Verweise auf diese Vorgaben sonst ausdrücklich akzeptiert werden.

Von Seiten des Auftraggebers kommende rechtsgestaltende Elemente, wie Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Vertragsklauseln, werden selbst bei Kenntnis von Hausapotheke nur dann wirksam, wenn diese von Hausapotheke mit einem diese Rechtstexte ausdrücklich umfassenden Zusatzvermerk (wie z.B. „AGB akzeptiert“) angenommen werden. Ansonsten

widerspricht Hausapotheke der Einbeziehung von rechtsgestaltenden Elementen des Auftraggebers, wie Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Vertragsklauseln, ausdrücklich. Die bloße Annahme von Vorgaben betreffend den Leistungsinhalt des Auftraggebers durch Hausapotheke bewirkt daher keine Annahme von Rechtstexten des Auftraggebers, selbst wenn diese Vorgaben rechtsgestaltende Elemente beinhalten (wie z.B. „Es gelten unsere AGB.“).

**Vorgehen bei Widersprüchen.** Für den Fall von Widersprüchen zwischen dem Angebot, etwaigen Beschreibungen von Leistungen (projektspezifische Unterlagen, allgemeine Unterlagen), etwaigen Preislisten und den SAAS-Vertrag von Hausapotheke gelten diese in der genannten Reihenfolge. Die individuelleren Bestandteile ändern daher die generelleren Bestandteile des Vertrages automatisch ab.

Für den Fall von Widersprüchen zwischen Vertragselementen von Hausapotheke und von Vertragselementen des Auftraggebers gehen alle Vertragselemente von Hausapotheke vor.

**Vorgehen bei Unwirksamkeit.** Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein, so ist die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt, zu ersetzen.

## **Vertragsabschluss**

**Angebot durch Hausapotheke.** Angebote von Hausapotheke an den Auftraggeber, z.B.: in Form eines individuellen Angebots an den Auftraggeber oder eines nicht individualisierten Angebots wie eines Bestellscheins, Katalogs, Appstores oder Webshops, sind ausnahmslos freibleibend und unverbindlich.

**Angebot durch den Auftraggeber.** Erteilt der Auftraggeber aufgrund eines Angebots oder auch unaufgefordert, also ohne vorhergehendes Angebot von Hausapotheke, also z.B. bei Zusatzaufträgen in laufenden Geschäftsbeziehungen, einen Auftrag, so ist der Auftraggeber an diesen zwei Wochen ab dessen Zugang bei Hausapotheke gebunden.

**Annahme durch Hausapotheke.** Der Vertrag kommt daher immer erst durch die Annahme des Auftrags durch Hausapotheke zustande.

Die Annahme hat grundsätzlich in Schriftform, z.B. durch Auftragsbestätigung, zu erfolgen, es sei denn, dass Hausapotheke z.B. durch für den Auftraggeber ersichtliches Tätigwerden aufgrund des Auftrages zu erkennen gibt, dass Hausapotheke den Auftrag annimmt.

Eine bloße Bestätigung des Zugangs des Auftrages stellt noch keine Auftragsannahme dar.

**Zugang.** Wenn zur Angebotslegung und zur Annahme elektronische Kommunikationsmittel oder ein elektronisches Auftragsverwaltungssystem verwendet wird, zu welchem beide Parteien Zugang haben, gelten Erklärungen, welche an Werktagen, d. h. Montag bis Freitag, ausgenommen österreichische Feiertage, zwischen 8:00 bis 16:00 Uhr (CET) abgegeben werden, als am selben Tag, Erklärungen, welche außerhalb dieser Zeiten abgegeben werden, als am nächsten Werktag um 8:00 Uhr (CET) zugegangen.

**Informationen für Vertragsabschlüsse.** Die in § 9 Abs 1 Z 1-4 ECG normierten Informationspflichten von Hausapotheke werden abbedungen.

## **Leistungsumfang, Auftragsabwicklung und Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**

**Erfüllungsort.** Erfüllungsort ist der Sitz von Hausapotheke.

**Leistungsumfang.** Der Umfang der zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus der sich aus allen Vertragsbestandteilen ergebenden schriftlichen Leistungsbeschreibung von Hausapotheke.

Nicht in das Angebot einbezogene Informationen aus anderen Quellen (z.B. Präsentationsunterlagen, Websites oder Kataloge) sind nicht Bestandteil der Leistungsbeschreibung.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Leistungsbeschreibung auf Übereinstimmung mit seinen Anforderungen und auf Vollständigkeit zu überprüfen.

Nach Erteilung des Auftrags sind Änderungen der Leistungsbeschreibung nur einvernehmlich möglich und können insbesondere zur Änderung von Preisen, Fristen und Terminen führen.

**Fachgerechte Leistung.** Soweit die schriftliche Leistungsbeschreibung nichts anderes vorsieht, schuldet Hausapotheke eine fachgerechte Ausführung nach Maßgabe des Zeitpunktes der Angebotslegung.

Innerhalb des Rahmens der schriftlichen Leistungsbeschreibung hat Hausapotheke bei der Ausführung der Leistungen Gestaltungsfreiheit, soweit mehrere fachgerechte Möglichkeiten zur Ausführung bestehen.

**Austauschbare Leistungen.** Soweit dies mit den Zielen des Auftrages im Einklang steht, ist Hausapotheke berechtigt, von der Leistungsbeschreibung abzuweichen und Leistungen durch andere gleichwertige Leistungen zu ersetzen.

**Fremdleistungen/ Third Party Products.** Hausapotheke ist berechtigt, die Leistungen selbst auszuführen, oder bei der Erbringung der Leistungen von Hausapotheke Komponenten, Schnittstellen, Daten, Rechte und andere Leistungen bzw. Produkte Dritter einzusetzen (Fremdleistungen / Third Party Products).

**Vereinbarte Fremdleistungen/ Third Party Products.** Wenn die Leistungen von Hausapotheke vereinbarungsgemäß konkret festgelegte Komponenten, Schnittstellen, Daten, Rechte oder andere Leistungen bzw. Produkte Dritter beinhalten, dann stellen diese Komponenten, Schnittstellen, Daten, Rechte und andere Leistungen bzw. Produkte Dritter eine vereinbarte Fremdleistung / Third Party Products dar.

In diesem Fall besteht die vertragliche Verpflichtung von Hausapotheke ausschließlich in der fachgerechten Beauftragung, Koordinierung und Bearbeitung, nicht jedoch in der fachgerechten Ausführung der vereinbarten Fremdleistungen/ Third Party Products.

**Integration von Leistungen, Produkten, Daten und Rechte durch den Kunden.** Sofern der Auftraggeber im Rahmen des Hostings durch Hausapotheke Komponenten, Schnittstellen, Daten, Rechte oder andere Leistungen bzw. Produkte des Auftraggebers oder Dritter verarbeitet bzw. integriert, ist Hausapotheke bezüglich dieser Leistungen, Produkte, Daten und Rechte nur Hostprovider.

**Teilbare Leistungen.** Bei teilbaren Leistungen ist Hausapotheke berechtigt, Teillieferungen vorzunehmen.

**Termine und Fristen.** Von Hausapotheke angegebene Termine oder Fristen sind unverbindlich, soweit diese nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind.

**Testabo.** Hausapotheke bietet die Möglichkeit eines dreimonatigen kostenlosen Testabos. Das Testabo kann innerhalb der Laufzeit ohne die Angabe von Gründen beendet werden. Nach Ablauf des Testabos erfolgt eine automatische Umstellung auf das kostenpflichtige Vertragsmodell.

**Vertragslaufzeit.** Verträge auf unbestimmte Zeit sind unter Einhaltung einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten und einer Kündigungsfrist von 30 Tagen zum Ende eines jeden Monats schriftlich kündbar.

**Beendigung des Vertragsverhältnisses.** Bei Beendigung oder Ablauf der Vertragsverhältnisses wird Hausapotheke den Zugang des Auftraggebers zur Software Hausapotheke.app und den damit verbundenen Services sofort beendet.

**Unvorhersehbare oder unabwendbare Ereignisse.** Unvorhersehbare oder unabwendbare Ereignisse – insbesondere Säumigkeit des Auftraggebers bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen sowie für Hausapotheke unvorhersehbare und unabwendbare Verzögerungen bei Hausapotheke oder den Auftragnehmern von Hausapotheke – verlängern Fristen bzw. verschieben Termine um die Dauer des unvorhersehbaren und unabwendbaren Ereignisses zuzüglich der Dauer der in einem solchen Fall notwendigen organisatorischen Maßnahmen. Davon hat Hausapotheke den Auftraggeber schriftlich in Kenntnis zu setzen.

**Mitwirkungspflichten des Auftraggebers.** Der Auftraggeber hat Hausapotheke unverzüglich, ohne Aufforderung und in weiterverarbeitbarer Form alle Informationen schriftlich mitzuteilen und alle Leistungen beizustellen, die für die Erbringung der Leistungen durch Hausapotheke erforderlich sind.

Dazu zählen insbesondere die Bereitstellung eines Ansprechpartners zur Vertragsabwicklung, die Beistellung von Unterlagen, Materialien und Einrichtungen, die Abstimmung bei Auftragsdetails und die Abnahme (Freigabe) von Teilleistungen und Leistungen.

Wenn die Notwendigkeit der Bereitstellung von Informationen oder Leistungen durch den Auftraggeber erst während der Erbringung der Leistungen durch Hausapotheke bekannt wird, hat der Auftraggeber diese unverzüglich nachzureichen.

Der Auftraggeber hat die von ihm beigestellten Informationen und Leistungen selbst auf deren Tauglichkeit, Richtigkeit und Rechtmäßigkeit zu prüfen.

Zudem hat der Auftraggeber die Systemvoraussetzungen für den Einsatz der von Hausapotheke zur Verfügung gestellten Software Hausapotheke.app einzuhalten.

Der Auftraggeber haftet für sämtliche Schäden, die durch mangelhafte, verspätete oder unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers entstehen, und insbesondere auch für den Hausapotheke dadurch entstehenden Mehraufwand. Sofern Hausapotheke aufgrund mangelhafter, verspäteter oder unterlassener Mitwirkung des Auftraggebers die Leistungen nicht vereinbarungsgemäß ausführen kann, ist Hausapotheke unbeschadet anderer Rechte auch berechtigt, die Ausführung der Leistung zu unterbrechen, andere Leistungen für andere Auftraggeber einzuschieben und erst nach Abschluss dieser Leistungen die Ausführung der Leistungen für den Auftraggeber, soweit dieser seine Mitwirkungspflichten bis dahin erfüllt hat, fortzusetzen, wodurch sich alle Termine und Fristen verschieben.

Wird Hausapotheke von Dritten wegen einer Rechtsverletzung im Zusammenhang mit vom Auftraggeber beigestellten Informationen oder Leistungen in Anspruch genommen, so hat der Auftraggeber Hausapotheke zudem schad- und klaglos zu halten und bei der Abwehr von allfälligen Ansprüchen Dritter zu unterstützen.

Sollte Hausapotheke eine Meldung erhalten, dass die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Daten geistige Eigentumsrechte Dritter verletzen, so behält sich Hausapotheke das Recht vor, die von Hausapotheke dem Auftraggeber zur Verfügung gestellte Software Hausapotheke.app sofort auszusetzen und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

**Umfang der Prüfpflichten von Hausapotheke.** Hausapotheke hat die Leistungen so auszuführen, dass die von Hausapotheke erbrachten Leistungen nicht an sich rechtswidrig sind (z.B. Verwendung eines urheberrechtlich geschützten Werks ohne Zustimmung des Urhebers). Hausapotheke trifft jedoch keine Verpflichtung zur rechtlichen Prüfung der durch Hausapotheke erstellten Leistungen auf eine etwaige Verletzung von Rechten Dritter oder auf

eventuelle Rechtsverletzungen, die durch die vom Auftraggeber geplante Art der Verwendung (z.B. der Verwendung einer Grafik als Logo) entstehen.

**Umfang der Prüfpflichten des Auftraggebers.** Der Auftraggeber hat die rechtlichen Prüfungen dahingehend, dass die Leistungen von Hausapotheke rechtlich alle Anforderungen des Auftraggebers erfüllen, insbesondere in verwaltungs-, straf-, wettbewerbs-, marken-, kennzeichen-, musterschutz-, urheber-, persönlichkeits- und datenschutzrechtlicher Hinsicht selbst vorzunehmen oder durch einen entsprechend ausgebildeten Rechtsexperten vornehmen zu lassen.

**Rechte an den Leistungen.** Grundsätzlich stehen alle Rechte an den vereinbarten Leistungen Hausapotheke bzw. den Lizenzgebern von Hausapotheke zu. Der Auftraggeber erhält das Recht, die Leistungen nach vollständiger Bezahlung des vereinbarten Entgeltes im mit Hausapotheke vereinbarten bzw. von den Lizenzgebern vordefinierten Umfang zu nutzen.

Für den Fall, dass der Lizenz-Umfang nicht vereinbart wurde, umfasst dieser die nicht exklusive, kein Recht zur Sublicenzierung oder Weitergabe an Dritte (bzw. verbundene Unternehmen) beinhaltende Nutzung zum eigenen Gebrauch im Unternehmen des Auftraggebers, wobei das Recht zur Bearbeitung auf das gesetzlich unverzichtbare Minimum eingeschränkt ist.

Bei individuell für den Auftraggeber erstellten Zusatzfunktionen und Zusatzmodulen, welche einen Zusammenhang zur von Hausapotheke zur Verfügung gestellten Software Hausapotheke.app aufweisen, erhält der Auftraggeber ein nicht exklusives Recht zur Nutzung der Leistung zum eigenen Gebrauch im Unternehmen des Auftraggebers während der Vertragslaufzeit.

**Rechte Dritter.** Der Auftraggeber ist in Kenntnis, dass die Leistungen von Hausapotheke oft auf Werken oder Leistungen Dritter mit unterschiedlichsten Lizenzbedingungen aufbauen. Der Auftraggeber hat diese Lizenzbedingungen von Leistungen oder Werken Dritter, welche Bestandteil der Leistungen oder Werke von Hausapotheke sind, einzuhalten.

**Recht auf das Endprodukt.** Der Auftraggeber hat nur ein Recht auf die Nutzung der Leistung in der vereinbarten Form als Endprodukt, nicht jedoch auf den Erhalt der zur Erstellung der Leistungen notwendigen Grundlagen, Arbeitsbehelfe, Zwischenergebnisse etc.

Soweit dies nicht vereinbart wurde, hat Hausapotheke auch keine Verpflichtung, diese Grundlagen, Arbeitsbehelfe, Zwischenergebnisse usw. nach Abschluss der Arbeiten aufzubewahren.

**Kontrollrecht.** Hausapotheke ist berechtigt, die Einhaltung der Nutzungsbestimmungen durch technische Maßnahmen zu kontrollieren.

Eine Kontrolle durch technische Maßnahmen ist laufend zulässig. Dabei ist Hausapotheke berechtigt, die zur Kontrolle der Einhaltung der Lizenz notwendigen Daten, wie z. B. Gerätedaten, Usernamen oder Logindaten an ein Überwachungssystem von Hausapotheke zu übermitteln.

Hausapotheke ist in jedem Fall zur strengsten Verschwiegenheit verpflichtet. Hausapotheke ist nicht berechtigt, die Daten zu anderen Zwecken zu verwenden, und verpflichtet, die Daten unmittelbar nach der Lizenzkontrolle, spätestens jedoch nach einer Woche, zu löschen.

**Referenz.** Hausapotheke ist berechtigt, auf allen von Hausapotheke für den Auftraggeber erstellten Leistungen auf Hausapotheke und allenfalls auf einen anderen Urheber hinzuweisen und vorbehaltlich des jederzeit möglichen, schriftlichen Widerrufs im Rahmen der eigenen Werbemittel von Hausapotheke Daten wie Namen und Logo des Auftraggebers, Projektbeschreibung, Projektabbildungen und Ähnliches als Referenz bzw. als Hinweis auf die

Geschäftsbeziehung mit dem Auftraggeber zu verwenden, ohne dass dem Auftraggeber dafür ein Entgelt zustehen würde.

## **Service-Level**

**Standard-Service-Level.** Dieses Service-Level-Agreement definiert das Standard-Service-Level von Hausapotheke. Die Tätigkeiten im Rahmen des vorliegenden Service-Levels beziehen sich ausschließlich auf das in der individuellen Leistungsbeschreibung umschriebenen Projekts.

Die Leistungen im Rahmen dieses Standard-Service-Levels umfassen:

- Support und Fehlerbehebung
- Einspielen von Updates
- Erstmalige Einrichtung im Ausmaß von ca. 1 Stunde
- Sicherstellung der Kompatibilität und Uptime

**Ausschlüsse.** Soweit keine über dieses Standard-Service-Level hinausgehenden Service- und Wartungsleistungen oder ähnliches mit Hausapotheke gesondert vereinbart wurden, werden diese auch nicht geschuldet. Nachstehende Leistungen sind von dem Standard-Service-Level explizit ausgenommen:

- Programmierung von Zusatzmodulen/Individualprogrammierungen
- Fehlerbehebung bei (Bedienungs-) Fehlern, die vom Auftraggeber selbst verursacht wurden
- Schulungen oder Beratungen, welche über die erstmalige Einrichtung hinausgehen

## **Kommunikation und Support**

**Hilfeseiten/Dokumentation.** Hausapotheke bietet unter [Hausapotheke.app/FAQ](https://www.hausapotheke.app/FAQ) Lösungen für häufige Fragen zur Software Hausapotheke.app. Der Auftraggeber ist verpflichtet, insbesondere bei Fragen zur Installation, Funktion und Bedienung vor der Nutzung anderer Supportmöglichkeiten diese Form des Supports zu nutzen. Hausapotheke bietet außerdem unter <https://www.hausapotheke.app/dokumentation> eine Softwaredokumentation an, aus welcher ersichtlich ist, wie die Software Hausapotheke.app funktioniert, wie sie zum Benutzen ist, was zu ihrem Betrieb erforderlich ist und auf welchen Grundlagen sie entwickelt wurde.

**Kommunikation.** Die Kommunikation mit Hausapotheke erfolgt über E-Mail.

**Kommunikation via E-Mail.** Zur Lösung von Fragen bietet Hausapotheke dem Auftraggeber während der Servicezeiten einen Support via E-Mail an [support@hausapotheke.app](mailto:support@hausapotheke.app) an.

**Servicezeiten.** Die Servicezeiten von Hausapotheke sind Montag 8.00 bis 14.00, Dienstag 8.00 bis 12.00, Mittwoch 15.00 bis 17.00, sowie Donnerstag & Freitag von 8.00 bis 12.00 Uhr (CET).

**Sprachen.** Die Kommunikation mit Hausapotheke hat in deutscher Sprache zu erfolgen.

**Einrichtung der Software.** Diese Service Level Vereinbarung umfasst die erstmalige Einrichtung der Software im Ausmaß von ca. 1 Stunde.

**Schulungen/Beratungen.** Nicht unter dieses Standard-Service-Level fallen die Abhaltung von weiteren Schulungen, also umfangreichere oder laufend wiederkehrende Erklärungen aufgrund

von Wissensdefiziten seitens des Vertragspartners, und individuelle Beratung, also Erklärungen, welche über kurze Antworten von Fragen hinausgehen. Diese können jedoch getrennt kostenpflichtig bei Hausapotheke beauftragt werden.

**Beratungen zu Fremdanwendungen.** Hausapotheke bietet keinen Support und/oder Beratungsdienstleistungen für Fremdanwendungen z.B. integrierte Third Party Produkte an.

### **Weiterentwicklung und Updates**

**Weiterentwicklung.** Die von Hausapotheke zur Verfügung gestellte Software Hausapotheke.app sowie die dahinterstehende Infrastruktur wird laufend technisch und inhaltlich weiterentwickelt.

Dabei ist Hausapotheke sowohl berechtigt, neue Funktionen, Formate und Inhalte einzuführen als auch bestehende Funktionen, Formate und Inhalte zu verändern oder einzustellen. Hausapotheke wird den Auftraggeber über jede wesentliche Änderung oder Einstellung des Serviceangebots zum frühestmöglichen Zeitpunkt informieren.

Soweit Anregungen vom Auftraggeber im Rahmen der Weiterentwicklung der von Hausapotheke zur Verfügung gestellten Software Hausapotheke.app aufgegriffen und umgesetzt werden, überträgt der Auftraggeber eventuelle damit verbundene Rechte des Auftraggebers umfassend, aber nicht exklusiv an Hausapotheke, damit Hausapotheke das Resultat allen Kunden zur Verfügung stellen kann.

**Updates.** Soweit Hausapotheke bestehende Module von mit neuen oder geänderten Funktionen ausstattet, welche Bestandteil einer neueren Version von Hausapotheke.app werden, ist der Auftraggeber zur zusätzlichen Nutzung dieser Funktionen ohne Mehrkosten berechtigt.

**Upgrades.** Soweit Hausapotheke für die von Hausapotheke zur Verfügung gestellte Software Hausapotheke.app neue Module entwickelt, ist Hausapotheke nach eigenem Ermessen berechtigt, diese Module als kostenlose oder kostenpflichtige Zusatzoption anzubieten.

**Systemvoraussetzungen.** Im Rahmen der Weiterentwicklung sowie der Einführung neuer Funktionen und Module ist es aufgrund von technischen Voraussetzungen möglich, dass sich die Systemvoraussetzungen zur Verwendung der Leistungen von Hausapotheke ändern.

### **Wartung**

**Wartungsintervalle.** Wartungsintervalle werden für regelmäßige planmäßige und außerplanmäßige Wartungsarbeiten an den Systemen von Hausapotheke und seinen Lieferanten benötigt, die zur Sicherstellung des laufenden Betriebs und zur Durchführung von Updates oder Verbesserungen erforderlich sind. Updates durch Hausapotheke erfolgen in keinen regelmäßig wiederkehrenden oder zeitlich fixierten Wartungsintervallen. Bugfixes und kleinere Updates, welche die Funktionalität der Software Hausapotheke.app nicht beeinträchtigen, werden automatisch ohne Benachrichtigung von Hausapotheke eingespielt. Größere Updates, welche die Funktionalität der Software Hausapotheke.app beeinträchtigen und daher Wartungsarbeiten erfordern, werden dem Auftraggeber im Vorhinein rechtzeitig angekündigt.

In der Regel werden Systemwartungen, die eine vorübergehende Serviceunterbrechung erfordern, nach Möglichkeit von Hausapotheke in der Zeit durchgeführt, die für die Auftraggeber die geringsten Auswirkungen hat.

Updates, welche die Struktur der Software Hausapotheke.app betreffen (neue Versionen der App), erfordert den Download über den jeweiligen App Store.

**Information und Deployment.** Hausapotheke wird den Auftraggeber so bald wie möglich über die geplante Systemwartung informieren und dabei die voraussichtliche Dauer der Serviceunterbrechung und den Zeitpunkt, zu dem sie stattfinden wird, angeben. Außerdem wird Hausapotheke die geschätzte Zeit des Serviceausfalls und die ungefähre Zeit, zu der dieser Ausfall eintreten wird, angeben.

Die Systemwartungs- und Aktualisierungsaufgaben, die keine Serviceunterbrechung erfordern, können jederzeit durchgeführt werden, da sie die Verfügbarkeit und die Nutzung des Systems durch den Auftraggeber nicht beeinträchtigen.

**Außerordentliche Wartung.** In dringenden Fällen (Fehlerbehebung, Verhinderung von akut drohenden Angriffen, etc) ist eine Portierung durch Hausapotheke auch ohne vorherige Information des Auftraggebers möglich.

### **Fehlerbehebung und Reporting**

**Fehlerklassen.** Die Parteien vereinbaren die unten angeführten Fehlerklassen für die Klassifikation von Fehlern und der Programmierungen:

**Klasse 1.** Die Nutzung der Software Hausapotheke.app ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf wesentliche Funktionen und / oder die Sicherheit der Software; die Leistung kann nicht weiterverwendet werden.

**Klasse 2.** Die zweckmäßige Nutzung der Software Hausapotheke.app ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf Funktionen und/oder die Sicherheit der Software Hausapotheke.app, lässt aber eine Weiterverwendung der erbrachten Leistung zu.

**Klasse 3.** Die zweckmäßige Nutzung der Software Hausapotheke.app ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Software Hausapotheke.app und lässt eine weitere Verwendung der Software mit nur geringen Einschränkungen zu.

**Klasse 4.** Die zweckmäßige Nutzung der Software Hausapotheke.app ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur unerheblichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Software Hausapotheke.app. Die Nutzung der Software Hausapotheke.app bleibt uneingeschränkt möglich.

**Reporting.** Wenn der Auftraggeber fehlerhaftes Verhalten entdeckt, ist dies dem Auftragnehmer unverzüglich zu melden. Die Meldung des Auftragnehmers hat eine Problembeschreibung inklusive Betriebssystem samt Version sowie Modellbezeichnung des Geräts, den Zeitpunkt des Auftretens des Fehlers, die betroffenen Komponenten, die Rahmenbedingungen sowie, nach Möglichkeit, einen Screenshot und / oder ein Video des Fehlverhaltens zu enthalten.

**Reaktions- und Behebungszeit.** Als angemessene Reaktionszeit bis zum Beginn der Fehlerbehebung bzw. der Schadensaufarbeitung gilt ein Zeitraum von 8 Stunden bei Fehlern der Klasse 1, 16 Stunden bei Fehlern der Klasse 2, 32 Stunden bei Fehlern der Klasse 3 und 1 Woche bei Fehlern der Klasse 4.

Die Zeiten beziehen sich auf die Servicezeiten von Hausapotheke zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses oder auf später einvernehmlich abgeänderte Servicezeiten.

Die Fehlerbehebung bzw. die Schadensaufarbeitung hat unter Einsatz von der Fehlerklasse angemessenen, eine rasche Abwicklung ermöglichenden Ressourcen zu erfolgen und sind nach dem Beginn der Fehlerbehebung bzw. der Schadensaufarbeitung ohne unnötigen Aufschub bis zum Abschluss fortzusetzen.

## **Zuverlässigkeit**

**Garantierte Uptime.** Soweit die Leistungen von Hausapotheke das Hosting von Anwendungen beinhalten, schuldet Hausapotheke eine Verfügbarkeit 99%, bezogen auf das Kalenderjahr.

**Zulässige Nichtverfügbarkeit.** Zeiten, in denen die Services in einem Monat wegen geplanter Wartungsarbeiten nicht verfügbar sind, und Zeiten, in denen die Services aufgrund von Umständen nicht verfügbar sind, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Hausapotheke liegen, gelten als zulässige Nichtverfügbarkeit.

Als geplante Wartungsarbeit zählt die am längsten andauernde Wartungsarbeit eines Monats. Alle anderen Wartungsarbeiten zählen als Nichtverfügbarkeit.

Außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Hausapotheke liegen insbesondere: höhere Gewalt, behördliche Maßnahmen, Überschwemmungen, Brände, Erdbeben, zivile Unruhen, Terrorakte, Streiks oder andere Arbeitskämpfmaßnahmen, Angriffe, Ausfälle oder Verzögerungen bei der Telekommunikation, beim Internet-Service-Provider oder bei den Hosting-Einrichtungen, die mit Hardware-, Software- oder Stromversorgungssystemen zusammenhängen, die sich nicht im Besitz von Hausapotheke befinden.

**Tatsächliche Uptime.** Die Basis für die Berechnung der tatsächlichen Uptime ist daher die Gesamtzeit minus der zulässigen Nichtverfügbarkeit.

**Unterschreitungen.** Für den Fall, dass die prozentuelle tatsächliche Uptime die prozentuelle garantierte Uptime unterschreitet, ist der Auftraggeber berechtigt, eine Gutschrift des doppelten Prozentbetrags der tatsächlichen Unterschreitung zu fordern.

## **Überwachung der Infrastruktur**

**Monitoring.** Hausapotheke hat ein eigenes Monitoring-System zur Überwachung der Serviceleistungen eingerichtet. Das Monitoring verschickt 24/7 Benachrichtigungen an Administratoren von Hausapotheke bei wichtigen Infrastruktur-Meldungen. Hausapotheke hat ein großes Bestreben, etwaige Ausfälle umgehend zu beheben

**Sonstige Sicherheitsvorkehrungen.** Um die Systeme von Hausapotheke sowie die gespeicherten Datensätze vor einem unbefugtem Zugriff Dritter bestmöglich zu schützen, erhebt Hausapotheke angemessene Vorkehrungen, welche der Auftraggeber unter <https://www.hausapotheke.app/dokumentation> einsehen kann.

## **Qualitätssicherung**

**App-Plattform-Kompatibilität.** Soweit die Leistungen von Hausapotheke die Entwicklung von von Apps für Plattformen beinhalten, wird, soweit dies aufgrund der verwendeten Technik möglich ist, im Fall einer nativen App für eine bestimmte Plattform die Kompatibilität mit den zwei zum Zeitpunkt der Angebotslegung am weitest verbreiteten Versionen dieser Plattform angestrebt, im Fall einer nicht nativen App die Kompatibilität mit den zwei zum Zeitpunkt der Angebotslegung am weitesten verbreiteten Plattformen, dabei wiederum den je zwei am weitest verbreiteten Versionen angestrebt.

## **Auftragsverarbeitung**

**Auftragsverarbeitung.** Für den Fall, dass Hausapotheke im Verhältnis zum Auftraggeber datenschutzrechtlich als Auftragsverarbeiter zu qualifizieren ist, treten die Bestimmungen zur Auftragsverarbeitung automatisch in Kraft.

**Verantwortlicher.** Der Auftraggeber ist in Bezug auf die Verarbeitung der in der Software Hausapotheke.app offengelegten personenbezogenen Daten datenschutzrechtlicher Verantwortlicher.

**Auftragsverarbeiter.** Hausapotheke ist als Dienstleister, welcher die Software Hausapotheke.app betreibt und mittels der Software Hausapotheke.app personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, Auftragsverarbeiter.

**Verarbeitungsgegenstand/Verarbeitungszweck.** Gegenstand der Verarbeitung ist Speicherung personenbezogener Daten zum Zweck der Bereitstellung der Software Hausapotheke.app.

**Art der Verarbeitung.** Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten erfolgt elektronisch durch die von Hausapotheke entwickelte Software Hausapotheke.app.

**Dauer der Verarbeitung.** Die Dauer der Verarbeitung ist mit der Laufzeit dieses Vertrages befristet.

**Kategorien betroffener Personen.** Als betroffene Personen iSd DSGVO gelten die Mitarbeiter sowie Patienten des Auftraggebers.

**Art der personenbezogenen Daten.** Von der Verarbeitung umfasst sind die von den Patienten zur Verfügung gestellten Daten wie u.a. Kontakt- und Adressdaten, Sozialversicherungsnummer sowie sonstige für den Auftraggeber relevante Daten wie beispielsweise Daten der besonderen Kategorien (u.a. Gesundheitsdaten [einzunehmende Medikamente, Dosierungen von Medikamenten, Einnahmefrequenzen von Medikamenten sowie der Impfstatus]).

**Rechte und Pflichten des Auftraggebers.** Es obliegt alleine dem Auftraggeber, den Inhalt der vertragsgegenständlichen Verarbeitung personenbezogener Daten, die sich daraus ergebenden Risiken, die beauftragten Verarbeitungsvorgänge und das benötigte Schutzniveau vorzugeben. Dies umfasst insbesondere:

- die Beurteilung der Zulässigkeit der vertragsgegenständlichen Verarbeitungsprozesse
- die Erteilung und Dokumentation von Weisungen an den Auftragsverarbeiter
- die Durchführung von Überprüfungen - einschließlich Inspektionen - zur Kontrolle der Einhaltung der dem Auftragsverarbeiter auferlegten vertraglichen Verpflichtungen sowie Verpflichtungen gemäß den Datenschutzgesetzen
- die Kontrolle, Überprüfung und Abnahme und laufende Evaluierung der vom Auftragsverarbeiter getroffenen Technisch Organisatorischen Maßnahmen
- die Erfüllung der Betroffenenrechte gemäß den Datenschutzgesetzen

Der Auftraggeber verpflichtet sich, personenbezogene Daten ausschließlich im Einklang mit dem geltenden Recht zu verarbeiten.

**Rechtskonformität.** Es sind insbesondere Artikel 28 Absätze 2, 3 und 4 DSGVO sowie die darin enthaltenen Verweisungen zu beachten.

**Weisungsgebundenheit.** Hausapotheke verarbeitet die personenbezogenen Daten nur auf dokumentierte Weisung des Verantwortlichen, auch in Bezug auf die Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland oder eine internationale Organisation, sofern er nicht durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem Hausapotheke unterliegt, hierzu verpflichtet ist; in einem solchen Fall teilt Hausapotheke dem Verantwortlichen diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.

**Vertraulichkeitsverpflichtung.** Hausapotheke stellt sicher, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Zudem stellt

Hausapotheke sicher, dass diese Geheimhaltungspflicht über die Beendigung von Beschäftigungsverträgen und Dienstleistungsverträgen fortgilt.

**Technische und organisatorische Maßnahmen.** Hausapotheke ergreift alle gemäß Artikel 32 DSGVO erforderlichen Maßnahmen. Dazu hat Hausapotheke insbesondere sofern gesetzlich verpflichtend einen Datenschutzbeauftragten zu bestellen, interne Verhaltensregeln aufzustellen und laufend eine Risikoanalyse vorzunehmen, ein Datensicherheitskonzept zu führen, die sich daraus ergebenden Datensicherheitsmaßnahmen umzusetzen und die Umsetzung zu evaluieren. Der Auftraggeber hat das Recht, in die Grobfassung der Dokumentation unter <https://www.hausapotheke.app/dokumentation> Einsicht zu nehmen.

**Betroffenenrechte.** Hausapotheke unterstützt angesichts der Art der Verarbeitung den Auftraggeber nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen dabei, seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Kapitel III DSGVO genannten Rechte der betroffenen Person nachzukommen.

Soweit dafür bei Hausapotheke Kosten anfallen, hat der Auftraggeber diese nach Aufwand zu tragen.

**Sicherheit der Verarbeitung.** Hausapotheke unterstützt unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihr zur Verfügung stehenden Informationen den Auftraggeber bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten.

**Abschluss der Verarbeitung.** Hausapotheke hat nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistungen alle personenbezogenen Daten nach Wahl des Auftraggebers entweder zu löschen oder zurückzugeben, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten eine Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht.

Soweit dafür bei Hausapotheke Kosten anfallen, hat der Auftraggeber diese nach Aufwand zu tragen.

**Nachweispflicht.** Hausapotheke stellt dem Auftraggeber alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der in diesem Artikel niedergelegten Pflichten zur Verfügung und ermöglicht und trägt zu Überprüfungen – einschließlich Inspektionen –, die vom Auftraggeber oder einem anderen von diesem beauftragten Prüfer durchgeführt werden, bei.

Soweit dafür bei Hausapotheke Kosten anfallen, hat der Auftraggeber diese nach Aufwand zu tragen. Der Auftraggeber bzw. ein von diesem beauftragter Prüfer hat sich vor Überprüfungen, welche zur Einsicht in fremde Daten führen kann, zur Verschwiegenheit zu verpflichten. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf die Einsicht in Source Codes und andere Betriebsgeheimnisse von Hausapotheke.

**Informationspflicht.** Hausapotheke unterliegt einer umfassenden Mitteilungspflicht. Diese umfasst insbesondere:

- **die Mitteilung von Datenschutzverletzungen**

Hausapotheke teilt dem Auftraggeber Verletzungen sowie begründete Verdachtsfälle des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich mit.

- **die Mitteilung bei Störungen der Verarbeitung personenbezogener Daten sowie Verstöße gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen**

Unverzüglich mitzuteilen sind dem Auftraggeber erhebliche Störungen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten sowie Verstöße von Hausapotheke oder beauftragten Subauftragsverarbeitern gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die in dieser Vereinbarung getroffenen Rechte und Pflichten.

- **die Mitteilung, sofern Weisungen gegen Datenschutzgesetze verstoßen**

Hausapotheke benachrichtigt den Auftraggeber unverzüglich, sofern dieser der Ansicht ist, dass Weisungen des Auftraggebers gegen geltende Datenschutzgesetze verstoßen.

- **die Mitteilung der Kommunikationsaufnahme von Betroffenen**

Hausapotheke benachrichtigt den Auftraggeber umgehend über Anfragen, Beschwerden, Nachrichten, Ersuchen oder eine wie auch immer geartete Kommunikationsaufnahme einer betroffenen Person soweit diese Bezüge zur Auftragsdatenverarbeitung aufweisen.

- **die Mitteilungspflicht bei Behördenermittlungen**

Hausapotheke informiert den Auftraggeber unverzüglich über Kontrollen oder Maßnahmen von Aufsichtsbehörden oder anderen Dritten, soweit diese Bezüge zur Auftragsverarbeitung aufweisen.

**Verwendung von Subauftragsverarbeitern.** Hausapotheke ist generell berechtigt, zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten Subauftragsverarbeiter zu beschäftigen. Die Heranziehung von Subauftragsverarbeitern ist jedoch in jedem Einzelfall dem Auftraggeber so zeitgerecht mitzuteilen, dass dieser dagegen Einspruch erheben kann. Nur im Fall einer Situation, die ein sofortiges Handeln notwendig macht, wie der spontane Ausfall eines Subunternehmers, ist Hausapotheke berechtigt, sofort andere Subauftragsverarbeiter einzusetzen und dies dem Auftraggeber erst ohne Verzögerung im Nachhinein mitzuteilen.

Im Fall eines Einspruches werden Hausapotheke und der Auftraggeber versuchen, eine einvernehmliche Lösung zu erreichen. In der Praxis wird dies nur möglich sein, wenn die Gründe des Auftraggebers nicht individueller Natur sind, sondern faktisch alle oder eine Vielzahl der Auftraggeber von Hausapotheke betrifft, welche die Software Hausapotheke.app nutzen, da das zugrundeliegende Software-as-a-Service-Modell und dessen Kostenstruktur keine Individuallösungen zulässt.

Ist keine einvernehmliche Lösung möglich, dann hat der Verantwortliche das Recht, den zugrundeliegenden Hauptvertrag aufzukündigen.

**Genehmigte Subauftragsverarbeiter.** Derzeit sind vereinbarungsgemäß folgende Subauftragsverarbeiter im Einsatz, diese werden vom Auftraggeber durch den Abschluss dieses Vertrages genehmigt:

- **internex GmbH**, Lagerstraße 15, 3950 Gmünd, Österreich (Hostprovider)

- **TeamViewer Germany GmbH**, Bahnhofplatz 2, 73033 Göppingen, Deutschland (im Rahmen der Erbringung von Supportdienstleistungen)

**Pflichten von weiteren Auftragsverarbeitern.** Nimmt Hausapotheke die Dienste eines weiteren Auftragsverarbeiters in Anspruch, um bestimmte Verarbeitungstätigkeiten im Namen des Auftraggebers auszuführen, so werden diesem weiteren Auftragsverarbeiter im Wege eines Vertrags dieselben Datenschutzpflichten auferlegt, die in dem Vertrag zwischen dem Auftraggeber und Hausapotheke festgelegt sind, wobei insbesondere hinreichende Garantien dafür geboten werden müssen, dass die geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung entsprechend den Anforderungen der DSGVO erfolgt.

**Haftung für weitere Auftragsverarbeiter.** Kommt ein weiterer Auftragsverarbeiter seinen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet Hausapotheke gegenüber dem Auftraggeber für die Einhaltung der Pflichten durch die weiteren Auftragsverarbeiter.

## **Datenschutz-Informationen zu diesem Vertrag**

**Daten aus diesem Vertrag.** Im Rahmen der Bereitstellung der von Hausapotheke zur Verfügung gestellten Software Hausapotheke.app, einer etwaigen Lizenzkontrolle sowie der Produktoptimierung (Entwicklung neuer sowie Verbesserung bestehender Produkte) erhebt Hausapotheke gemäß Art 6 Abs 1 lit b DSGVO Daten des Auftraggebers sowie dessen Mitarbeiter in Form von Informationen über die Datennutzung, Systemstatistik, Computer- und Netzwerkdaten. Darüber hinaus erfolgt eine Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Auftraggebers zum Zweck der Erfüllung rechtlicher Verpflichtung gemäß Art 6 Abs 1 lit c DSGVO (beispielsweise Rechnungslegung). Gemäß Art. 6 Abs 1 lit f DSGVO verarbeitet Hausapotheke personenbezogene Daten des Auftraggebers zur Dokumentation der Geschäftsbeziehung.

**Verpflichtende Datenbereitstellung / Folgen der Nichtbereitstellung.** Es besteht keine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bereitstellung der personenbezogenen Daten des Auftraggebers. Stellt der Auftraggeber die von Hausapotheke zur Vertragserfüllung benötigten personenbezogenen Daten jedoch vor Vertragsabschluss Hausapotheke nicht zur Verfügung, hat dies zur Folge, dass Hausapotheke dem Auftraggeber kein Angebot unterbreiten kann bzw. kein Vertragsabschluss zwischen Hausapotheke und dem Auftraggeber zustande kommt.

**Speicherdauer.** Personenbezogene Daten des Auftraggebers werden zum Zweck der Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen gemäß § 132 Abs 1 BAO für zumindest sieben Jahre aufbewahrt. Darüber hinaus findet eine Speicherung der personenbezogenen Daten des Auftraggebers zum Zweck der Produktentwicklung, Dokumentation und der Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen bis zu maximal zehn Jahre nach Abschluss der Aufträge statt.

Sofern zwischen Hausapotheke und dem Auftraggeber kein Vertragsabschluss erfolgte, werden die personenbezogenen Daten des Auftraggebers zum Zweck der Dokumentation der Geschäftsbeziehung für voraussichtlich zwölf Monate aufbewahrt.

**Weitergabe.** Sämtliche Daten unterliegen der vereinbarten bzw. gesetzlichen Verpflichtung zur Verschwiegenheit und dem Schutz personenbezogener Daten. Eine Weitergabe der Daten des Auftraggebers erfolgt, abgesehen von den nachstehend explizit Angeführten, lediglich an wirtschaftstypische Empfänger wie Banken, Steuerberater, Rechtsanwälte, etc., nur aufgrund gesetzlicher Grundlage bzw. in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

An nachstehende Unternehmen werden personenbezogene Daten zum Zweck der Vertragserfüllung weitergeleitet

- **internex GmbH**, Lagerstraße 15, 3950 Gmünd, Österreich (Hostprovider, Kommunikationsdienstleister)
- *Banken und Zahlungsdienstleister (Zahlungsabwicklung)*
- *Steuerberater (Buchführung gemäß UGB/BAO, Erstellung eines Jahresabschlusses)*
- *Inkassobüros (Forderungsbetreibung)*
- *Rechtsanwälte (im Falle der Geltendmachung von vertraglichen oder gesetzlichen Rechtsansprüchen)*

Eine Weitergabe an sonstige, nicht in dieser Liste genannte Empfänger erfolgt nur aufgrund gesetzlicher Grundlage bzw. in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

**Weltweite Verarbeitung.** Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Auftraggebers durch Hausapotheke erfolgt – sofern möglich - ausschließlich in der Europäischen Union.

Eine Verarbeitung oder Übermittlung der personenbezogenen Daten des Auftraggebers in Drittstaaten erfolgt nur

- sofern diese entweder zur Erfüllung des Vertrages zwischen Hausapotheke und dem Auftraggeber erforderlich ist (Art. 49 Abs 1 lit b DSGVO), oder
- sofern diese zur Durchführung von vorvertraglichen Maßnahmen auf Antrag des Auftraggebers erforderlich ist (Art. 49 Abs 1 lit b DSGVO), oder
- nach Unterrichtung der möglichen Risiken der Datenverarbeitung durch Hausapotheke in demjenigen Drittstaaten, in dem die Datenverarbeitung geplant ist und ausdrücklicher Einwilligung des Auftraggebers gemäß Artikel 49 Abs 1 lit a DSGVO.

**Widerspruchsrecht.** Der Auftraggeber hat das Recht, der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten gemäß Art. 6 Abs 1 lit f DSGVO zu widersprechen. Im Fall des Widerspruchs werden seine personenbezogenen Daten nicht mehr zum Zweck der Direktwerbung verarbeitet.

**Betroffenenrechte.** Der Auftraggeber hat das Recht auf Auskunft, Berichtigung und Löschung seiner personenbezogenen Daten, das Recht auf Einschränkung der Datenverarbeitung, das Recht auf Datenübertragbarkeit und das Recht zur Beschwerde bei der Datenschutzbehörde.

### **Treuepflichten & Abwerbeverbot**

**Treuepflichten.** Die Vertragspartner sind verpflichtet, das Ansehen des jeweils anderen Vertragspartners zu fördern und insbesondere gegenüber Dritten keine Kritik an dem jeweils anderen Vertragspartner zu üben. Diese Verpflichtung gilt immerwährend über ein etwaiges Vertragsende hinaus.

**Geschäftsgeheimnisse.** Ein Geschäftsgeheimnis ist eine Information, die

- geheim ist, weil sie weder in ihrer Gesamtheit noch in der genauen Anordnung und Zusammensetzung ihrer Bestandteile den Personen in den Kreisen, die üblicherweise mit dieser Art von Informationen zu tun haben, allgemein bekannt noch ohne weiteres zugänglich ist,
- von kommerziellem Wert ist, weil sie geheim ist, und
- Gegenstand von den Umständen entsprechenden angemessenen Geheimhaltungsmaßnahmen durch die Person ist, welche die rechtmäßige Verfügungsgewalt über diese Informationen ausübt.

Als Geschäftsgeheimnis gelten insbesondere die von Hausapotheke verfolgten Geschäftsideen und Geschäftsstrategien und deren Umsetzung, die Details der zwischen den Vertragsparteien abgeschlossenen Verträge und deren Vertragsgegenstände, bei Software insbesondere deren Architektur, Sourcecode, Entwickler- und Administrationsdokumentation sowie alle anderen Daten, aus denen sich die Funktion der Software oder relevanter Teile der Software ergibt, und sicherheitsrelevante Daten.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Geheimhaltung der Geschäftsgeheimnisse durch technische und organisatorische Maßnahmen sicherzustellen und zu verhindern, dass diese Geschäftsgeheimnisse unbefugt erworben, genutzt oder offengelegt werden.

Eine Nutzung durch den Auftraggeber ist nur soweit zulässig, wie dies vereinbart ist.

**Abwerbeverbot.** Der Auftraggeber verpflichtet sich, keine Mitarbeiter von Hausapotheke abzuwerben. Diese Verpflichtung gilt drei Jahre über ein etwaiges Vertragsende hinaus. Bei einem Verstoß gegen diese Verpflichtungen hat der Auftraggeber eine Konventionalstrafe in der Höhe des Bruttojahresgehaltes des abgeworbenen Mitarbeiters zu bezahlen.

### **Entgelt**

**Preise.** Alle Preise verstehen sich ab Geschäftssitz bzw. -stelle von Hausapotheke bei Verträgen mit Unternehmern in Euro zzgl. Umsatzsteuer.

**Abrechnungsmodus.** Die Leistungserbringung erfolgt grundsätzlich erst nach vollständiger Bezahlung. Hausapotheke bietet dem Auftraggeber die Möglichkeit das Entgelt monatlich oder jährlich im Voraus zu entrichten.

**Initiale Projektkosten.** Initiale Projektkosten werden dem Auftraggeber unmittelbar nach Vertragsunterfertigung verrechnet.

**Abrechnung nach Pauschale.** Im Fall der Abrechnung in Form einer Pauschale deckt diese alle Leistungen ab, die zur Ausführung der vereinbarten Leistungen notwendig sind. Ausgenommen sind die Kosten unvorhersehbarer Ereignisse, Mehrkosten durch nicht vertragsgemäße Mitwirkung des Auftraggebers sowie Mehrkosten aufgrund von versteckten Mängeln in beigestellten Leistungen.

**Service-Pauschale für SLA.** Für die von Hausapotheke im Rahmen des Service Level Agreements erbrachten Leistungen wird einmal jährlich ein Pauschalbetrag verrechnet.

**Abrechnung nach Aufwand.** Im Fall der Abrechnung nach Aufwand erfolgt eine Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand. Eine Abrechnung nach Aufwand liegt vor, wenn der voraussichtliche Aufwand als circa, voraussichtlich oder geschätzt angegeben wird.

**Zusatzleistungen.** Alle Leistungen von Hausapotheke, die nicht ausdrücklich durch das vereinbarte Honorar abgegolten sind, wie insbesondere später vereinbarte Zusatzleistungen, werden gesondert entlohnt.

**Teilleistungen.** Darüber hinaus ist Hausapotheke berechtigt, Teilleistungen zu verrechnen. Als Teilleistungen gelten jedenfalls die einzelnen Positionen der Leistungsbeschreibung.

**Kostenvorschuss.** Zudem ist Hausapotheke berechtigt, bei Neukunden, im Fall der Durchrechnung vereinbarter Fremdleistungen und im Fall des Anscheins wirtschaftlicher Probleme, im Fall eines Zahlungsverzuges in der Vergangenheit und im Fall des Anscheins der Zahlungsunwilligkeit des Auftraggebers, vorab Kostenvorschüsse zur Deckung des eigenen Aufwandes in der vollen Höhe der als nächstes zu erbringenden Teilleistungen zu verlangen.

**Gutschriften im Fall der Unterschreitung der garantierten Verfügbarkeit.** Wenn der Auftraggeber im Fall der Unterschreitung der garantierten Verfügbarkeit eine Gutschrift wünscht, dann hat er diese bei sonstigem Verfall des Anspruchs binnen 60 Tagen ab Bekanntwerden der Nichteinhaltung der garantierten Betriebszeit durch Hausapotheke über E-Mail anzufordern und die Aufrechnung mit der nächsten Rechnung zu erklären. Eine andere Verwendung der Gutschrift ist ausgeschlossen.

**Preis Anpassung.** Bei Verträgen auf unbestimmte Zeit sowie bei Verträgen mit automatischer Verlängerung der Vertragsdauer ist Hausapotheke berechtigt, jährlich eine angemessene Preis Anpassung unter Berücksichtigung des Verbraucherpreisindex vorzunehmen.

Auch sonst ist Hausapotheke berechtigt, nach Vertragsabschluss eine angemessene Preis Anpassung vorzunehmen, wenn sich die Kosten der Leistungen um mehr als 3 % erhöhen, ohne dass dies von Hausapotheke beeinflussbar ist. Die Kostenerhöhung ist von Hausapotheke nachzuweisen, die fehlende Möglichkeit der Beeinflussung glaubhaft zu machen.

**Ungerechtfertigter Rücktritt.** Für den Fall, dass der Auftraggeber von seinem Auftrag ohne krass grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verschulden von Hausapotheke ganz oder teilweise zurücktritt, gebührt Hausapotheke trotzdem das vereinbarte Honorar. Hausapotheke muss sich in diesem Fall lediglich Ersparnisse aus noch nicht getätigten Zukäufen anrechnen lassen. Dasselbe gilt, wenn Hausapotheke aus einem in der Sphäre des Auftraggebers liegenden wichtigen Grund vom Vertrag zurücktritt.

## **Zahlung**

**Fälligkeit** Die Rechnungen von Hausapotheke sind ohne jeden Abzug ab Rechnungsdatum fällig. Die Leistungserbringung erfolgt grundsätzlich erst nach vollständiger Bezahlung.

**Zahlbarkeit.** Die Rechnungen von Hausapotheke sind binnen 7 Tagen ab Erhalt der Rechnung zu bezahlen.

**Zahlbarkeit bei Online-Geschäften.** Bei Online-Geschäften sind die Rechnungen von Hausapotheke mit der Auftragserteilung zu bezahlen.

**Überweisung.** Grundsätzlich hat die Zahlung durch Überweisung auf das Bankkonto zu erfolgen. Eine Barzahlung ist ausgeschlossen.

**Lastschrift.** Zusätzlich ist eine Bezahlung im SEPA-Firmenlastschriftverfahren möglich. Im Fall der Unterfertigung eines SEPA-Lastschriftmandats ist Hausapotheke berechtigt, den Rechnungsbetrag 7 Tage nach Versand der Rechnung vom Konto des Auftraggebers einzuziehen.

**Sonstige Zahlungsarten.** Der Auftraggeber ist weiters berechtigt, alle anderen von Hausapotheke angebotenen Zahlungsmittel zu nutzen. Die Belastung erfolgt dabei im Augenblick der Bezahlung durch den Auftraggeber.

**Vereinbarte Fremdleistungen.** Hausapotheke ist berechtigt, die Fremdleistung nach eigener Wahl sowohl im eigenen Namen oder im Namen des Auftraggebers als auch auf eigene Rechnung oder auf Rechnung des Auftraggebers zu beauftragen.

Sofern Hausapotheke den Vertrag im eigenen Namen und bzw. oder auf eigene Rechnung schließt, erfolgt dies ausschließlich im Interesse des Auftraggebers zwecks vereinfachter Vertrags- und Zahlungsabwicklung.

**Verbot der Aufrechnung und der Zurückbehaltung.** Der Auftraggeber ist selbst bei konnexen Forderungen nicht berechtigt, die eigenen Forderungen gegen Forderungen von Hausapotheke aufzurechnen, außer die Forderung des Auftraggebers wurde von Hausapotheke schriftlich anerkannt oder gerichtlich festgestellt. Ein Zurückbehaltungsrecht zugunsten des Auftraggebers ist ausgeschlossen.

**Zahlungsverzug.** Für den Fall verspäteter Zahlung sind die zwischen Unternehmern gültigen gesetzlichen Zinsen, zumindest jedoch 9 % per anno zu bezahlen. Der Auftraggeber hat alle mit der Eintreibung der Forderung verbundenen Kosten und Aufwände, wie insbesondere Inkassospesen oder sonstige für eine zweckentsprechende Rechtsverfolgung notwendigen Kosten, zu tragen.

**Fortgesetzter Zahlungsverzug.** Nach erfolgloser Mahnung des Auftraggebers unter Setzung einer zumindest 7-tägigen Nachfrist ist Hausapotheke berechtigt, sämtliche, auch im Rahmen von anderen mit dem Auftraggeber abgeschlossenen Verträgen bereits erbrachte Leistungen und Teilleistungen sofort abrechnen und fällig zu stellen sowie die Erbringung noch nicht bezahlter Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung aller offenen Honorarforderungen vorübergehend einstellen.

Nach einer weiteren erfolglosen Mahnung direkt an die Geschäftsführung des Auftraggebers und unter Setzung einer wiederum zumindest 7-tägigen Nachfrist ist Hausapotheke berechtigt, von allen Verträgen zurückzutreten und den Ersatz des entgangenen Gewinns zu fordern. Damit ist Hausapotheke auch berechtigt, bereits bezahlte Leistungen nicht auszuführen bzw. einzustellen.

Unabhängig von diesen Möglichkeiten kann Hausapotheke selbstverständlich auch sofort nach Ablauf der Fälligkeit Klage bei Gericht einreichen.

**Ratenzahlung.** Soweit Hausapotheke und der Auftraggeber eine Ratenzahlungsvereinbarung abschließen, gilt Terminsverlust im Fall der nicht fristgerechten Bezahlung auch nur einer Rate als vereinbart.

## **Haftung**

**Klassischer Werkvertrag.** Im Fall von klassischen Werkleistungen haftet Hausapotheke für die Zielerreichung.

**Zukauf von Ressourcen.** Im Fall des bloßen Zukaufs von Ressourcen wie Arbeitszeit ist der Auftraggeber für die Zielerreichung selbst verantwortlich. Hausapotheke haftet nur für die auftragsgemäße Ausführung der konkret beauftragten Detailleistungen.

**Eingriffe des Auftraggebers.** Wenn der Auftraggeber eigenmächtig in nicht vereinbarter Weise in die Leistungen von Hausapotheke eingreift oder undokumentierte oder für Hausapotheke nicht mehr leicht nachverfolgbare Änderungen vornimmt, haftet er für den dadurch entstehenden Mehraufwand von Hausapotheke, z.B. zur Fertigstellung, Nachprüfung, Dokumentation, Mängelfeststellung, Mängelzuordnung, Mängelbehebung.

**Rügeverpflichtung.** Der Auftraggeber hat nach Anforderung einer Zwischenabnahme durch Hausapotheke, nach Übergabe und nach Aufnahme des Echtbetriebs die übergebenen bzw. abzunehmenden Leistungen spätestens binnen 8 Tagen jedenfalls schriftlich abzunehmen („freizugeben“) oder allfällige Mängel bzw. Schäden schriftlich zu rügen.

Im Fall einer Zwischenabnahme kann die Weiterarbeit durch Hausapotheke erst nach erfolgter Zwischenabnahme / „Freigabe“ erfolgen. Bei nicht rechtzeitiger Abnahme bzw. Rüge gelten die Leistungen automatisch als vom Auftraggeber abgenommen.

Verdeckte Mängel bzw. Schäden, die erst nach Ablauf von 8 Tagen, jedoch innerhalb offener Garantie-, Gewährleistungs- oder Schadenersatzfristen auftreten, sind vom Auftraggeber ebenfalls binnen 8 Tagen ab Erkennbarkeit zu rügen.

Der Rügeverpflichtung unterliegen alle Mängel oder Schäden, welche der Auftraggeber mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers bei entsprechender Kontrolle erkennen müsste. Die Kontrolle hat bei Zwischenabnahmen aufgrund der besonderen Bedeutung von Zwischenabnahmen zur Vermeidung von Mängeln, welche sich dann durch alle weiteren Leistungsschritte ziehen, einer finalen, detaillierten und besonders sorgfältigen Kontrolle zu entsprechen. Bei der Übergabe hat die Kontrolle, einer ersten, aber dennoch genauen Kontrolle zu entsprechen. Bei der Aufnahme des Echtbetriebes hat die Kontrolle aufgrund der besonderen Bedeutung der Aufnahme des Echtbetriebes zur Vermeidung von Schäden während des Betriebes wiederum einer finalen, detaillierten und besonders sorgfältigen Kontrolle zu entsprechen.

Die Rüge des Auftraggebers hat den Mangel bzw. die Schäden detailliert und nachvollziehbar zu beschreiben. Bei Mängeln bzw. Schäden, die nicht ständig auftreten, sind die exakten Zeiten und Rahmenbedingungen des Auftretens der Mängel oder Schäden anzuführen. Der Auftraggeber hat Hausapotheke alle zur Untersuchung und Behebung der Mängel bzw. Schäden erforderlichen Maßnahmen zu ermöglichen. Bei nicht rechtzeitiger Rüge der Mängel durch den Auftraggeber ist die Geltendmachung von Garantie-, Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüchen sowie von Ansprüchen aufgrund anderer Haftungsregelungen, insbesondere von Regressansprüchen, des Auftraggebers ausgeschlossen.

**Gewährleistung.** Bei Leistungen, welche auf Basis dieses SAAS-Vertrages geschlossen wurden, hat der Auftraggeber ein Recht auf Mängelbehebung gemäß dem in diesem Vertrag implementierten Service-Level. Bei Leistungen, welche nicht auf Basis dieses SAAS-Vertrag

geschlossen wurden oder bei Leistungen, welche Hausapotheke nach Beendigung dieses SAAS-Vertrages für den Auftraggeber erbringt, wird das Recht auf Gewährleistung und das Recht zum Gewährleistungs-Regress auf sechs Monate ab Übergabe beschränkt.

Dem Auftraggeber steht das Recht auf Verbesserung oder Austausch bzw. bei nicht wesentlichen Mängeln auch auf Preisminderung oder bei wesentlichen Mängeln auch auf Wandlung nach Wahl von Hausapotheke zu. Durch die Behebung des Mangels wird die Gewährleistungsfrist weder verlängert noch beginnt sie für den von der Mängelbehebung betroffenen Leistungsteil neu zu laufen.

**Irrtum, Verkürzung über die Hälfte.** Das Recht zur Anfechtung wegen Irrtums und wegen Verkürzung über die Hälfte ist ausgeschlossen.

**Schadenersatz und sonstige Ansprüche.** Hausapotheke verfügt über eine spezielle IT-Haftpflichtversicherung.

Der Auftraggeber hat sein Risiko selbst zu bewerten. Eine Höherversicherung kann auf Kosten des Auftraggebers vereinbart werden.

Schadenersatzansprüche und Ansprüche aufgrund anderer Haftungsregelungen, insbesondere Regressansprüche, des Auftraggebers sind ausgeschlossen, soweit diese nicht entweder auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz beruhen und von der IT-Haftpflichtversicherung von Hausapotheke gedeckt sind oder ansonsten nicht auf krass grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von Hausapotheke beruhen.

Derartige Ansprüche verfallen in sechs Monaten ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers; jedenfalls aber nach drei Jahren ab der Verletzungshandlung.

Von diesem Haftungsausschluss sind Ansprüche aufgrund von Personenschäden und aufgrund von anderen nicht dispositiven Haftungsvorschriften ausgenommen.

**Haftung im Fall der Nichteinhaltung der garantierten Betriebszeit.** Die Haftung im Fall der Nichteinhaltung der garantierten Betriebszeit ist, soweit diese nicht auf Vorsatz oder krass grober Fahrlässigkeit beruht, auf die Ausstellung der Gutschrift in der vereinbarten Form und Höhe beschränkt.

**Haftung bei vereinbarten Fremdleistungen.** Jene Dritten, welche die vereinbarten Fremdleistungen erbringen, sind keine Erfüllungsgehilfen von Hausapotheke, nicht bei der Verfolgung der Interessen von Hausapotheke tätig und damit auch nicht in den Risikobereich von Hausapotheke einbezogen.

Für die vereinbarten Fremdleistungen selbst, nicht jedoch für die fachgerechte Beauftragung, Koordinierung und Bearbeitung derselben, ist somit jegliche verschuldensabhängige Haftung von Hausapotheke zusätzlich auf das Auswahlverschulden reduziert und jegliche verschuldensunabhängige Haftung von Hausapotheke ausgeschlossen.

Werden die Fremdleistungen auf Weisung des Auftraggebers herangezogen, also durch diesen ausgewählt, dann ist jegliche Haftung von Hausapotheke ausgeschlossen.

**Haftung bei Integration von Fremdleistungen durch den Kunden.** Hausapotheke trifft für Fremdleistungen, welche durch den Kunden integriert wurden, keine Haftung. Sollte Hausapotheke jedoch über die Rechtswidrigkeit dieser Fremdleistungen informiert werden, dann ist Hausapotheke berechtigt und gesetzlich verpflichtet, diese Fremdleistungen zu deaktivieren bzw. zu löschen bzw. den Vertrag mit dem Kunden aus wichtigem Grunde aufzulösen. Der Kunde hält Hausapotheke bezüglich dieser Fremdleistungen schad- und klaglos.

**Haftung bei der Verwendung von Services und Komponenten Dritter.** Soweit Hausapotheke vereinbarungsgemäß auf Services und Komponenten Dritter aufbaut, ist jegliche

verschuldensunabhängige Haftung von Hausapotheke für die Services und Komponenten dieser Dritten ausgeschlossen und jegliche verschuldensabhängige Haftung zusätzlich auf das Auswahlverschulden reduziert.

**Haftung bei Integration von Leistungen, Produkten, Daten und Rechte durch den Auftraggeber.** Hausapotheke trifft für Komponenten, Schnittstellen, Daten, Rechte oder andere Leistungen bzw. Produkte des Auftraggebers oder Dritter, welche durch den Auftraggeber verarbeitet oder integriert werden, keine Haftung. Sollte Hausapotheke jedoch über die Rechtswidrigkeit der Komponenten, Schnittstellen, Daten, Rechte oder andere Leistungen bzw. Produkte des Auftraggebers oder Dritter informiert werden, dann ist Hausapotheke berechtigt und gesetzlich verpflichtet, diese Komponenten, Schnittstellen, Daten, Rechte oder andere Leistungen bzw. Produkte des Auftraggebers oder Dritter zu deaktivieren bzw. zu löschen bzw. den Vertrag mit dem Auftraggeber aus wichtigem Grunde aufzulösen. Der Auftraggeber hält Hausapotheke diesbezüglich schad- und klaglos.

**Haftung bei kostenlosen Leistungen.** Soweit Hausapotheke Leistungen oder Leistungsteile kostenlos erbringt, ist jegliche Haftung für diese Leistungsteile ausgeschlossen.

**Schutzwirkung zugunsten Dritter.** Ausdrücklich vereinbart wird, dass dieser Vertrag keine Schutzwirkung zugunsten Dritter entfaltet.

**Beweislast.** Eine Beweislastumkehr zu Lasten von Hausapotheke ist ausgeschlossen. Insbesondere das Vorliegen des Mangels zum Übergabezeitpunkt, der Zeitpunkt der Feststellung des Mangels, die Rechtzeitigkeit der Mängelrüge sowie das Vorliegen und der Grad eines Verschuldens sind vom Auftraggeber zu beweisen.

**Nachfrist.** Im Fall der nicht vereinbarungsgemäßen Vertragserfüllung ist der Auftraggeber erst dann zur Geltendmachung von Ansprüchen berechtigt, wenn dieser Hausapotheke schriftlich eine angemessene, zumindest aber vierzehntägige Nachfrist gewährt hat. Dies gilt auch für die Auflösung des Vertrages aus wichtigem Grund.

**Vertragsrücktritt.** Ein Vertragsrücktritt durch den Auftraggeber ist schriftlich mittels eingeschriebenen Briefs zu erklären.

### **Schlussbestimmungen**

**Anzuwendendes Recht.** Auf alle Rechtsbeziehungen und Sachverhalte zwischen dem Auftraggeber und Hausapotheke ist ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss der internationalen Verweisungsnormen anzuwenden.

**ÖNORM.** Sofern vertragliche und technische ÖNORMEN nicht ausdrücklich vereinbart wurden, finden diese auf dieses Vertragsverhältnis keine Anwendung.

**Gerichtsstand.** Als Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen Hausapotheke und dem Auftraggeber wird das sachlich zuständige österreichische Gericht für Handenberg vereinbart. Hausapotheke ist aber auch zur Klage am allgemeinen Gerichtsstand von Hausapotheke und des Auftraggebers berechtigt.