

AGB V1.1 2026-05-07

1. Präambel und Geltungsbereich

1.1. Präambel

Die HoliSec GmbH („HoliSec“) ist spezialisiert auf IT-Sicherheit, sichere IT-Infrastrukturen, Managed Services, Hosting sowie Cyber Security Schulungen und laufende Cyber-Security-Begleitung.

HoliSec unterstützt Unternehmen dabei, ihre IT-Systeme sicher, stabil und zukunftsfähig zu betreiben. Dabei orientieren sich alle Leistungen am aktuellen Stand der Technik, anerkannten Best Practices sowie an branchenüblichen Sicherheitsstandards.

Sämtliche Leistungen -- insbesondere Beratungen, laufende Security-Begleitungen und Schulungen -- erfolgen nach bestem Wissen und Gewissen. Eine Garantie für vollständige Sicherheit, das Ausbleiben von Cyberangriffen oder eine bestimmte wirtschaftliche, technische oder regulatorische Wirkung wird nicht übernommen. IT-Sicherheit ist ein fortlaufender Prozess und erfordert auch die aktive Mitwirkung des Kunden.

Sicherheitsrelevante Maßnahmen haben bei der Leistungserbringung stets Vorrang vor Komfort- oder Designanforderungen.

1.2. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Verträge, Angebote und Leistungen der HoliSec GmbH gegenüber Unternehmern im Sinne des Unternehmensgesetzbuches (UGB).

Verträge mit Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) werden nicht abgeschlossen.

Diese AGB gelten insbesondere für:

- IT-Security Beratungsleistungen
- Pauschalprojekte (Fixpreis)
- Leistungen nach Aufwand
- Managed Services und Hosting
- Betrieb von Open-Source-basierten Systemen
- Cyber Security Schulungen und Awareness-Maßnahmen
- HoliSec Care / laufende Security-Begleitung

Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn HoliSec diesen ausdrücklich schriftlich zustimmt.

Individuelle schriftliche Vereinbarungen gehen diesen AGB vor.

Die jeweils aktuelle Fassung der AGB ist unter <https://holisec.com/agb> abrufbar.

2. Vertragsabschluss und Leistungsarten

2.1. Angebote und Vertragsabschluss

Angebote von HoliSec sind -- sofern nicht anders angegeben -- **30 Tage gültig** und freibleibend.

Der Vertrag kommt grundsätzlich durch **Unterfertigung des Angebots durch beide Vertragsparteien** zustande.

Alternativ gilt ein Vertrag auch als wirksam abgeschlossen, wenn:

- der Kunde das Angebot schriftlich (z. B. per E-Mail unter Bezugnahme auf das Angebot) annimmt, oder
- HoliSec mit der Leistungserbringung beginnt und der Kunde dies erkennbar duldet.

Maßgeblich für den Leistungsumfang ist ausschließlich das unterfertigte Angebot bzw. die schriftliche Vereinbarung einschließlich allfälliger Leistungsbeschreibungen.

Mündliche Nebenabreden sind nur wirksam, wenn sie schriftlich bestätigt werden.

2.2. Leistungsarten

HoliSec erbringt insbesondere folgende Leistungsarten:

a) Pauschalprojekte (Fixpreisleistungen)

Leistungen mit klar definiertem Leistungsumfang zu einem vereinbarten Gesamtpreis.

b) Leistungen nach Aufwand (Time & Material)

Abrechnung nach tatsächlich erbrachtem Aufwand auf Basis des vereinbarten Stundensatzes.

Alternativ können Stundenkontingente („Stundenpools“) vereinbart werden. Diese berechtigen zur Inanspruchnahme von Leistungen im vereinbarten Ausmaß zu einem gesondert vereinbarten Stundensatz.

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart gilt:

- Stundenpools sind im Voraus zu bezahlen.
- Nicht konsumierte Stunden verfallen nach Ablauf der vereinbarten Gültigkeitsdauer.
- Eine Rückerstattung nicht verbrauchter Stunden erfolgt nicht.
- Stundenpools begründen keinen Anspruch auf bestimmte Reaktionszeiten oder priorisierte Behandlung.

c) Managed Services und Hosting

Laufende Betreuung, Wartung, Monitoring und Betrieb von IT-Systemen und Sicherheitslösungen.

d) Betrieb von Open-Source-basierten Systemen

Implementierung, Konfiguration und Betrieb von Lösungen auf Basis etablierter Open-Source-Technologien.

e) Cyber Security Schulungen

Durchführung von Awareness-Maßnahmen, Workshops und Fachschulungen im Bereich IT-Sicherheit.

f) HoliSec Care

Laufende technische und organisatorische Security-Begleitung, Monitoring, Security-Reviews, Security-Tooling, Security-Management sowie damit verbundene Security- und Unterstützungsleistungen.

3. Leistungsumfang und Leistungsänderungen

3.1. Leistungsumfang

Art und Umfang der von HoliSec zu erbringenden Leistungen ergeben sich ausschließlich aus dem jeweils unterfertigten Angebot einschließlich allfälliger Leistungsbeschreibungen.

Leistungen, die dort nicht ausdrücklich angeführt sind, gelten nicht als geschuldet.

Technische Details, Spezifikationen, Zeitpläne oder Projektphasen dienen -- sofern nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart -- als Planungsgrundlage.

3.2. Leistungsänderungen (Change Requests)

Wünscht der Kunde Änderungen oder Erweiterungen des vereinbarten Leistungsumfangs, wird HoliSec die Auswirkungen auf Aufwand, Kosten und Termine prüfen und dem Kunden mitteilen.

Eine Umsetzung erfolgt erst nach schriftlicher Zustimmung beider Parteien.

Verzögerungen oder Mehraufwand, die durch Änderungswünsche entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

HoliSec ist nicht verpflichtet, Änderungswünsche umzusetzen, wenn diese:

- technisch nicht umsetzbar sind,
- sicherheitsrelevante Risiken verursachen,
- gegen anerkannte Best Practices verstoßen.

4. Pauschalprojekte und Leistungen nach Aufwand

4.1. Pauschalprojekte (Fixpreis)

Bei Pauschalprojekten umfasst der vereinbarte Fixpreis ausschließlich die im Angebot ausdrücklich beschriebenen Leistungen.

Nicht umfasst sind insbesondere:

- nachträgliche Änderungs- oder Erweiterungswünsche,

- zusätzliche Funktionalitäten oder Schnittstellen,
- Anpassungen aufgrund geänderter Anforderungen,
- Mehraufwand aufgrund unvollständiger oder fehlerhafter Angaben des Kunden,
- Leistungen, die im Angebot nicht ausdrücklich genannt sind.

Solche Leistungen gelten als Zusatzleistungen und werden nach Aufwand gemäß Punkt 4.2 verrechnet.

Der Fixpreis begründet keinen Anspruch auf unbegrenzte Anpassungen oder iterative Weiterentwicklungen über den definierten Leistungsumfang hinaus.

4.2. Leistungen nach Aufwand (Time & Material)

Leistungen nach Aufwand werden auf Basis des tatsächlich erbrachten Zeitaufwands zum vereinbarten Stundensatz abgerechnet.

Sofern im Angebot nichts anderes vereinbart ist, gilt der jeweils aktuelle Stundensatz von HoliSec.

Die Abrechnung erfolgt in der im Angebot definierten Zeiteinheit (z. B. 15- oder 30-Minuten-Intervalle).

4.3. Stundenkontingente (Stundenpools)

Alternativ können Stundenkontingente („Stundenpools“) vereinbart werden.

Stundenpools berechtigen den Kunden zur Inanspruchnahme von Leistungen im vereinbarten Ausmaß zu einem gesondert vereinbarten, in der Regel vergünstigten Stundensatz.

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart gilt:

- Stundenpools sind im Voraus zu bezahlen.
- Nicht konsumierte Stunden verfallen nach Ablauf der vereinbarten Gültigkeitsdauer.
- Eine Rückerstattung nicht verbrauchter Stunden erfolgt nicht.
- Stundenpools begründen keinen Anspruch auf bestimmte Reaktionszeiten, Verfügbarkeiten oder priorisierte Behandlung.

4.4. Zusatzleistungen

Leistungen, die nicht ausdrücklich vom ursprünglichen Angebot umfasst sind, gelten als Zusatzleistungen und werden nach tatsächlichem Aufwand zum jeweils gültigen Stundensatz verrechnet.

5. Managed Services und Open-Source-Betrieb

5.1. Gegenstand der Managed Services

Managed Services umfassen die laufende Betreuung, Wartung, Administration, Überwachung (Monitoring) und den Betrieb von IT-Systemen, Sicherheitslösungen, Hosting-Umgebungen und sonstigen vereinbarten Infrastrukturen.

Art und Umfang ergeben sich ausschließlich aus dem jeweiligen Angebot.

5.2. Best-Effort-Prinzip

Sofern nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, erbringt HoliSec Managed Services nach dem **Best-Effort-Prinzip**.

Das bedeutet:

- Es bestehen keine garantierten Reaktionszeiten.
- Es bestehen keine garantierten Behebungszeiten.
- Es bestehen keine garantierten Verfügbarkeiten.
- Es bestehen keine Service Level Agreements (SLAs).

HoliSec erbringt die Leistungen mit angemessener fachlicher Sorgfalt und priorisiert sicherheitskritische Vorfälle.

5.3. Sicherheitspriorisierung

Sicherheitsrelevante Maßnahmen haben stets Vorrang vor funktionalen oder optischen Anpassungen.

HoliSec ist berechtigt, im Falle eines Sicherheitsrisikos oder eines akuten Vorfalls angemessene technische Maßnahmen auch ohne vorherige Zustimmung des Kunden zu setzen, sofern dies zur Gefahrenabwehr erforderlich ist.

5.4. Open-Source-Komponenten

Managed Services können auf Open-Source-basierten Systemen oder Drittkomponenten beruhen.

Für solche Komponenten gelten die jeweiligen Lizenzbedingungen der Hersteller oder Projekte.

HoliSec übernimmt keine Haftung für:

- Quellcodefehler oder Sicherheitslücken in Drittprojekten,
- Projektabkündigungen oder Funktionsänderungen,
- Updates oder Änderungen durch Community- oder Herstellerentwicklungen,
- Einschränkungen, die außerhalb des Einflussbereichs von HoliSec liegen.

HoliSec haftet ausschließlich für die ordnungsgemäße Implementierung und Betreuung im vereinbarten Rahmen.

5.5. Verfügbarkeit externer Dienste

Sofern Leistungen von externen Dienstleistern, Hosting-Providern oder Infrastrukturpartnern abhängen, übernimmt HoliSec keine Haftung für deren Ausfälle oder Leistungsstörungen.

5.6. Kein Erfolgsschuldverhältnis

Managed Services stellen ein Dienstleistungsverhältnis dar.

HoliSec schuldet eine fachgerechte und sorgfältige Leistungserbringung, jedoch keinen bestimmten wirtschaftlichen, technischen oder sicherheitstechnischen Erfolg, insbesondere nicht das vollständige Ausbleiben von Sicherheitsvorfällen oder Systemstörungen.

6. HoliSec Care

6.1. Leistungsgegenstand

„HoliSec Care“ bezeichnet das laufende Cyber-Security-Betreuungs- und Begleitmodell der HoliSec GmbH.

HoliSec Care umfasst insbesondere die laufende technische und organisatorische Security-Begleitung, Security-Monitoring, Schwachstellenmanagement, Security-Reviews, Security-Check-ins, Security-Awareness-Maßnahmen, Security-Dokumentation sowie die Unterstützung bei sicherheitsrelevanten organisatorischen und technischen Maßnahmen.

Die Betreuung erfolgt laufend und orientiert sich insbesondere an:

- Unternehmensgröße,
- technischer Infrastruktur,
- organisatorischer Komplexität,
- aktueller Risikolage,
- regulatorischen Anforderungen,
- sowie wirtschaftlicher Verhältnismäßigkeit.

6.2. Security-Tooling

Im Rahmen von HoliSec Care können -- sofern technisch und organisatorisch sinnvoll -- Security- und Monitoring-Tools bereitgestellt, betrieben oder betreut werden.

Dies betrifft insbesondere:

- Passwortmanagement-Systeme,
- SIEM- und Security-Monitoring-Systeme,
- Exposure- und Shadow-IT-Scanning,
- Schwachstellen-Scanning,
- Dokumentationsplattform,
- Security-Alerting,
- sowie vergleichbare Security-nahe Plattformen und Systeme.

Art und Umfang ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag oder Angebot.

6.3. Best Effort und Leistungscharakter

HoliSec Care stellt ein laufendes Betreuungsverhältnis dar.

HoliSec schuldet eine fachgerechte und sorgfältige Leistungserbringung, jedoch keinen bestimmten wirtschaftlichen, technischen oder sicherheitstechnischen Erfolg.

Ein vollständiger Schutz vor Cyberangriffen, Sicherheitsvorfällen, Datenverlusten oder Systemausfällen kann trotz professioneller Betreuung nicht garantiert werden.

6.4. Zusammenarbeit und Mitwirkung

Cyber Security stellt eine gemeinsame Verantwortung zwischen HoliSec, dem Kunden sowie allfälligen IT-Dienstleistern dar.

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche für die Leistungserbringung erforderlichen Mitwirkungen zeitnah zu erbringen und insbesondere notwendige Zugriffe, Ansprechpartner, Informationen und Freigaben bereitzustellen.

Bestehende IT-Dienstleister, Hosting-Partner oder sonstige Partner des Kunden bleiben eigenständige Vertragspartner des Kunden. HoliSec übernimmt keine Verantwortung für deren Leistungen, Verzögerungen, Fehlkonfigurationen oder sonstige Versäumnisse.

6.5. Leistungsabgrenzung

Sofern nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, umfasst HoliSec Care insbesondere keine:

- vollständige operative IT-Betreuung,
- klassischen Enduser-Helpdesk,
- individuelle Softwareentwicklung,
- Rechtsberatung,
- verbindliche regulatorische Zertifizierungsbewertung,
- garantierte Zertifizierungs- oder Compliance-Erreichung,
- garantierten Schutz vor Cyberangriffen oder Sicherheitsvorfällen,
- sowie 24/7-SOC- oder Incident-Response-Leistungen.

Außergewöhnliche oder nicht vom vereinbarten Leistungsumfang umfasste Leistungen können gesondert vereinbart und verrechnet werden.

6.6. Security-Tooling und Laufzeitende

Von HoliSec bereitgestellte Security- und Monitoring-Tools können nach Vertragsende -- sofern technisch und wirtschaftlich möglich -- gesondert weiterbetrieben oder verlängert werden.

Ein Anspruch darauf besteht nicht.

Allfällige Weiterführungen, Übergaben, Migrationen oder Verlängerungen werden gesondert vereinbart und verrechnet.

7. Cyber Security Schulungen

7.1. Leistungsgegenstand

HoliSec bietet Cyber Security Schulungen, Workshops, Awareness-Programme und Fachtrainings an.

Die Schulungen dienen der Wissensvermittlung, Sensibilisierung und praxisorientierten Weiterbildung im Bereich IT-Sicherheit. Art, Umfang und Format ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot.

7.2. Fachlicher Standard

Die Inhalte der Schulungen werden nach bestem Wissen und Gewissen sowie unter Berücksichtigung anerkannter Best Practices, Branchenstandards und des aktuellen Stands der Technik erstellt und vermittelt.

Eine Gewähr für die Vollständigkeit, Aktualität oder dauerhafte Gültigkeit der vermittelten Inhalte kann jedoch nicht übernommen werden, da sich rechtliche, regulatorische und technische Rahmenbedingungen laufend ändern.

7.3. Keine Rechts- oder Zertifizierungsberatung

Schulungen stellen keine individuelle Rechtsberatung, keine verbindliche Compliance-Prüfung und keine Zertifizierung im rechtlichen Sinn dar.

Die Verantwortung für die Umsetzung der vermittelten Inhalte im Unternehmen des Kunden liegt ausschließlich beim Kunden.

7.4. Keine Erfolgsgarantie

Durch die Teilnahme an Schulungen wird insbesondere nicht garantiert:

- vollständige Sicherheit vor Cyberangriffen,
- Erfüllung bestimmter regulatorischer Anforderungen,
- Vermeidung von Sicherheitsvorfällen,
- oder ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg.

IT-Sicherheit erfordert laufende organisatorische und technische Maßnahmen über die Schulung hinaus.

7.5. Schulungsunterlagen und Urheberrecht

Sämtliche im Rahmen der Schulung bereitgestellten Unterlagen, Präsentationen, Konzepte und Materialien sind urheberrechtlich geschützt.

Sie dürfen ausschließlich für interne Zwecke des Kunden verwendet werden.

Eine Vervielfältigung, Weitergabe oder Veröffentlichung ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von HoliSec zulässig.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden

8.1. Allgemeine Mitwirkung

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche für die Leistungserbringung erforderlichen Mitwirkungen rechtzeitig und vollständig zu erbringen.

Insbesondere hat der Kunde:

- alle notwendigen Informationen, Unterlagen und Zugänge bereitzustellen,
- korrekte und vollständige Angaben zu bestehenden Systemen und Infrastrukturen zu machen,
- einen fachlich geeigneten Ansprechpartner zu benennen,
- erforderliche Freigaben und Entscheidungen zeitnah zu erteilen,
- interne Voraussetzungen für die Umsetzung vereinbarter Maßnahmen zu schaffen.

8.2. Sicherheitsrelevante Mitwirkung

IT-Sicherheit ist eine gemeinsame Verantwortung von HoliSec und dem Kunden.

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet,

- empfohlene sicherheitsrelevante Maßnahmen sorgfältig zu prüfen und -- sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart -- eigenverantwortlich umzusetzen,
- Zugangsdaten und Authentifizierungsinformationen vertraulich zu behandeln und vor unbefugtem Zugriff zu schützen,
- eigene Systeme, Anwendungen und Infrastrukturen auf dem aktuellen technischen Stand zu halten, sofern diese nicht ausdrücklich von HoliSec betreut werden,
- eigenständig und regelmäßig Sicherungskopien (Backups) seiner Daten zu erstellen, sofern keine ausdrücklich schriftlich vereinbarte Backup-Leistung durch HoliSec besteht.

Unterbleibt die Umsetzung empfohlener Sicherheitsmaßnahmen oder die ordnungsgemäße Datensicherung, haftet HoliSec nicht für daraus resultierende Schäden, soweit diese auf die unterlassene Mitwirkung des Kunden zurückzuführen sind.

8.3. Folgen fehlender Mitwirkung

Verzögerungen oder Mehraufwand, die auf fehlende, verspätete oder unvollständige Mitwirkung des Kunden zurückzuführen sind, verlängern vereinbarte Fristen entsprechend.

Zusätzlicher Aufwand wird nach dem vereinbarten Stundensatz verrechnet.

Ein Anspruch auf Schadenersatz oder Vertragsstrafe wegen daraus entstehender Verzögerungen besteht nicht.

8.4. Mitwirkung bei Managed Services und HoliSec Care

Bei laufenden Managed Services, HoliSec Care oder sonstigen laufenden Leistungen hat der Kunde sicherzustellen, dass HoliSec:

- erforderlichen Zugriff auf die betreuten Systeme erhält,
- Änderungen an der IT-Infrastruktur vorab bekanntgegeben werden,
- sicherheitsrelevante Vorfälle unverzüglich gemeldet werden,
- erforderliche Abstimmungen mit IT-Dienstleistern oder sonstigen Partnern ermöglicht werden.

Unterbleibt eine solche Mitwirkung, kann HoliSec die ordnungsgemäße Leistungserbringung nicht gewährleisten.

9. Preise, Zahlungsbedingungen und Zusatzleistungen

9.1. Preise

Alle Preise verstehen sich -- sofern nicht ausdrücklich anders angegeben -- in Euro und inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Maßgeblich sind die im jeweiligen Angebot angeführten Preise.

9.2. Zusatzleistungen

Leistungen, die nicht ausdrücklich vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst sind, gelten als Zusatzleistungen und werden nach tatsächlichem Aufwand zum jeweils gültigen Stundensatz verrechnet.

Dies gilt insbesondere für:

- nachträgliche Änderungswünsche,
- zusätzlichen Beratungsaufwand,
- Mehraufwand aufgrund unvollständiger Angaben,
- Sonderleistungen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten,
- Weiterführungen, Übergaben oder Migrationen nach Vertragsende.

9.3. Rechnungslegung und Zahlungsfrist

Rechnungen sind -- sofern nicht anders vereinbart -- innerhalb von **14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug** zur Zahlung fällig.

Teilrechnungen sind zulässig, sofern abgeschlossene Teilleistungen erbracht wurden.

Bei laufenden Leistungen, Managed Services oder HoliSec Care erfolgt die Verrechnung -- sofern nicht anders vereinbart -- monatlich im Voraus.

9.4. Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug ist HoliSec berechtigt:

- gesetzliche Verzugszinsen zu verrechnen,
- Mahnspesen in gesetzlich zulässiger Höhe zu berechnen,
- weitere Leistungen bis zur vollständigen Zahlung auszusetzen,
- Zugänge zu Managed Services, HoliSec Care, Hosting-Leistungen oder bereitgestellten Tools vorübergehend zu sperren.

Die Aussetzung von Leistungen begründet keinen Schadenersatzanspruch des Kunden.

9.5. Aussetzung bei offenen Forderungen

Bestehen offene Forderungen, ist HoliSec berechtigt, laufende Leistungen oder den Zugang zu Systemen vorübergehend auszusetzen, sofern der Kunde trotz Mahnung nicht bezahlt.

Die Verpflichtung zur Zahlung laufender Entgelte bleibt davon unberührt.

9.6. Anpassung von Stundensätzen und laufenden Entgelten

HoliSec ist berechtigt, Stundensätze bei Dauerschuldverhältnissen angemessen anzupassen. Die Anpassung wird dem Kunden rechtzeitig schriftlich mitgeteilt.

Bei Dauerschuldverhältnissen, Managed Services oder HoliSec Care ist HoliSec berechtigt, laufende Entgelte jährlich per jedem 1.1. entsprechend der Veränderung des Verbraucherpreisindex (VPI 2020) der Statistik Austria anzupassen.

Zusätzlich ist HoliSec berechtigt, laufende Entgelte angemessen anzupassen, sofern sich insbesondere Unternehmensgröße, Infrastruktumfang, regulatorische Anforderungen oder technische Komplexität wesentlich verändern.

10. Laufzeit und Kündigung

10.1. Projektverträge

Verträge über Pauschalprojekte oder klar definierte Einzelaufträge enden mit vollständiger Erbringung der vereinbarten Leistungen.

Eine ordentliche Kündigung solcher Verträge ist ausgeschlossen, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

10.2. HoliSec Care, Managed Services und laufende Leistungen

HoliSec Care, Managed Services, Hosting-Leistungen oder sonstige Dauerschuldverhältnisse werden -- sofern im Angebot nichts anderes geregelt ist -- auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

Sie können von beiden Parteien mit einer Frist von **3 Monaten zum Monatsende** schriftlich gekündigt werden.

Abweichende Mindestlaufzeiten oder Kündigungsfristen können im Angebot individuell vereinbart werden.

10.3. Außerordentliche Kündigung

Beide Parteien sind berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- der Kunde trotz Mahnung mit Zahlungen in Verzug ist,
- wesentliche Mitwirkungspflichten dauerhaft verletzt werden,
- erhebliche Vertragsverstöße trotz schriftlicher Aufforderung nicht behoben werden,
- über das Vermögen einer Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgewiesen wird.

10.4. Folgen der Kündigung

Im Falle einer Kündigung sind sämtliche bis zum Kündigungszeitpunkt erbrachten Leistungen zu vergüten.

Bei Managed Services, HoliSec Care oder sonstigen laufenden Leistungen endet mit Vertragsbeendigung der Anspruch auf Betrieb, Support, Betreuung und Zugriff auf die von HoliSec betriebenen oder bereitgestellten Systeme und Tools.

Eine Daten-, System- oder Tool-Übergabe erfolgt ausschließlich nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung.

11. Haftung und Gewährleistung

11.1. Sorgfaltsmaßstab

HoliSec erbringt sämtliche Leistungen mit der Sorgfalt eines ordentlichen und fachkundigen IT-Dienstleisters sowie unter Berücksichtigung des aktuellen Stands der Technik und anerkannter Best Practices.

Ein bestimmter wirtschaftlicher, technischer oder sicherheitstechnischer Erfolg wird nicht geschuldet.

11.2. Keine Sicherheitsgarantie

Trotz professioneller Umsetzung und Sicherheitsmaßnahmen kann eine vollständige Vermeidung von z. B.

- Cyberangriffen,
- Zero-Day-Exploits,
- Ransomware-Vorfällen,

- Systemausfällen,
- Social Engineering,
- Datenverlusten
- oder sonstigen Sicherheitsvorfällen

nicht garantiert werden.

IT-Sicherheit ist ein fortlaufender Prozess und hängt auch von der Mitwirkung des Kunden ab.

11.3. Haftung

HoliSec haftet unbeschränkt

- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- bei Personenschäden.

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet HoliSec nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und ausschließlich für den typischerweise vorhersehbaren Schaden.

Im gesetzlich zulässigen Umfang ist die Haftung -- mit Ausnahme von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie Personenschäden -- der Höhe nach insgesamt beschränkt:

- bei Einzelaufträgen auf den tatsächlich vom Kunden für die jeweilige Leistung bezahlten Betrag,
- bei Dauerschuldverhältnissen auf die vom Kunden in den letzten zwölf (12) Monaten vor Eintritt des schadensbegründenden Ereignisses tatsächlich bezahlte Vergütung.

Eine darüberhinausgehende Haftung ist -- im gesetzlich zulässigen Umfang -- ausgeschlossen.

11.4. Haftungsausschlüsse

Im gesetzlich zulässigen Umfang haftet HoliSec nicht für:

- mittelbare Schäden oder Folgeschäden,
- entgangenen Gewinn oder Umsatzverluste,
- Produktionsausfälle,
- Datenverlust, sofern keine ausdrücklich schriftlich vereinbarte Backup-Leistung besteht,
- Schäden, die durch unsachgemäße Nutzung, eigenmächtige Änderungen oder fehlende Sicherheitsmaßnahmen des Kunden entstehen,
- Schäden, die auf fehlende, verspätete oder unvollständige Mitwirkung des Kunden zurückzuführen sind,
- Schäden, die durch externe Dienstleister, Hosting-Provider, Cloud-Anbieter oder sonstige Dritte verursacht werden.

11.5. Open-Source- und Drittkomponenten

Für Open-Source-Komponenten oder Drittprodukte haftet HoliSec nicht für Mängel, Sicherheitslücken oder Funktionsänderungen, die außerhalb des Einflussbereichs von HoliSec liegen.

Die Haftung beschränkt sich in diesen Fällen auf die ordnungsgemäße Implementierung und Betreuung im vertraglich vereinbarten Umfang.

11.6. Gewährleistungsfrist

Etwaige Mängel sind vom Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach Kenntnis, schriftlich anzuzeigen.

Die Gewährleistungsfrist wird im gesetzlich zulässigen Umfang auf zwölf (12) Monate ab Erbringung der jeweiligen Leistung verkürzt.

Nach Ablauf dieser Frist sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen.

12. Datenschutz und Vertraulichkeit

12.1. Vertraulichkeit

Beide Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Zusammenarbeit erlangten vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln.

Als vertraulich gelten insbesondere:

- Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse
- technische Informationen
- Sicherheitskonzepte
- Zugangsdaten
- interne Dokumentationen

Die Weitergabe an Dritte ist nur zulässig, soweit dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist oder eine gesetzliche Verpflichtung besteht.

Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt über das Vertragsende hinaus.

12.2. Datenschutz

HoliSec verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Einklang mit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und den geltenden nationalen Datenschutzbestimmungen. Personenbezogene Daten werden nur insoweit verarbeitet, als dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist.

12.3. Auftragsverarbeitung

Sofern HoliSec personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien vor Beginn der Verarbeitung eine gesonderte Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO ab.

Der Kunde bleibt in diesem Fall Verantwortlicher im Sinne der DSGVO.

Ohne Abschluss einer entsprechenden AVV ist HoliSec nicht verpflichtet, personenbezogene Daten im Auftrag zu verarbeiten.

12.4. Sicherheitsmaßnahmen

HoliSec verpflichtet sich, angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der verarbeiteten Daten zu ergreifen.

Trotz angemessener Sicherheitsmaßnahmen kann ein vollständiger Schutz vor externen Angriffen oder Sicherheitsvorfällen nicht garantiert werden.

12.5. Einsatz von Subunternehmern

HoliSec ist berechtigt, zur Leistungserbringung Subunternehmer einzusetzen.

Diese werden sorgfältig ausgewählt und vertraglich zur Einhaltung angemessener Datenschutz- und Vertraulichkeitsstandards verpflichtet.

13. Höhere Gewalt

13.1. Begriff der höheren Gewalt

Als höhere Gewalt gelten alle Ereignisse, die außerhalb des Einflussbereichs von HoliSec liegen und die ordnungsgemäße Vertragserfüllung ganz oder teilweise unmöglich machen oder erheblich erschweren.

Dazu zählen insbesondere:

- Naturereignisse
- behördliche Maßnahmen oder gesetzliche Einschränkungen
- Strom- oder Netzausfälle
- Ausfälle externer Hosting- oder Cloud-Anbieter
- Hacker- oder Cyberangriffe
- Sicherheitsvorfälle durch Dritte
- Lieferverzögerungen von Herstellern oder Infrastrukturpartnern
- Arbeitskämpfe oder sonstige unvorhersehbare Ereignisse

13.2. Rechtsfolgen

Im Falle höherer Gewalt ruhen die betroffenen Leistungspflichten für die Dauer und im Umfang der Beeinträchtigung.

Fristen verlängern sich entsprechend.

Schadenersatzansprüche wegen Nichterfüllung oder Verzögerung aufgrund höherer Gewalt sind ausgeschlossen.

13.3. Informationspflicht

HoliSec wird den Kunden über den Eintritt und die voraussichtliche Dauer eines Ereignisses höherer Gewalt informieren, soweit dies möglich und zumutbar ist.

14. Schlussbestimmungen

14.1. Schriftform

Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags sowie Abweichungen von diesen AGB bedürfen der Schriftform. Eine Übermittlung per E-Mail genügt, sofern nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist.

14.2. Keine mündlichen Nebenabreden

Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Maßgeblich sind ausschließlich das unterfertigte Angebot oder der Rahmenvertrag sowie diese AGB.

14.3. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine solche als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung möglichst nahekommt.

14.4. Gerichtsstand

Für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist das sachlich zuständige Gericht am Sitz der HoliSec GmbH in Graz zuständig.

Zwingende gesetzliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

14.5. Anwendbares Recht

Es gilt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).