



## **A. Allgemeine Geschäftsbedingungen**

---

EUCUSA Consulting GmbH, 1150 Wien, Mariahilfer Straße 187/39, Österreich. Stand: 1.1.2019

Für die leichtere Lesbarkeit des Dokuments wird der geschlechtsneutrale Ausdruck verwendet. Gemeint sind immer alle Geschlechter.

### **A 1. Gültigkeitsdauer**

Ein Angebot behält seine Gültigkeit für 60 Tage.

### **A 2. Leistungserfüllung von Consulting-Projekten**

EUCUSA verpflichtet sich zur Erbringung der in dieser Auftragsbestätigung genannten Leistungen in enger Absprache mit dem Kunden. Unsere Berater begleiten den Kunden bis zur Erreichung des definierten Projektzieles. Die angenommenen Rücklaufquoten sind Schätzungen. Differenzen zu den tatsächlichen Rücklaufquoten sowie die tatsächlich erbrachten Leistungen werden in der Endabrechnung berücksichtigt.

### **A 3. Leistungserfüllung bei Lizenzprodukten**

Lizenzen gelten für ein Kalenderjahr und verlängern sich automatisch um ein weiteres Kalenderjahr, sofern nicht spätestens ein Monat zuvor (30. November) die Lizenz zum Jahresende gekündigt wird. Unterjähriger Lizenzbeginn wird aliquot vom auf den Lizenzbeginn folgenden Monatsersten bis zum Jahresende abgerechnet (Guthabenermittlung).

### **A 4. Vertraulichkeit**

EUCUSA ist verpflichtet, sämtliche vom Auftraggeber erhaltenen Informationen streng vertraulich zu behandeln und sie ausschließlich für die Durchführung des Auftrages zu verwenden.

### **A 5. Referenz**

EUCUSA ist berechtigt, den Firmennamen und das Logo des Kunden in Referenzlisten anzuführen und diese im Internet oder in Printmedien zur sachlichen Information zu veröffentlichen.

### **A 6. Eigentums- und Urheberrecht an konzeptionellen Grundlagen**

Konzeptionelle Grundlagen, die von EUCUSA im Projekt eingebracht oder entwickelt werden, verbleiben im geistigen Eigentum von EUCUSA. Das bedeutet, dass sie vom Auftraggeber nicht außerhalb des Projekts genutzt, reproduziert oder an Dritte weitergegeben werden, es sei denn, mit der ausdrücklichen Zustimmung von EUCUSA. Konzeptionelle Grundlagen sind unter anderem: Angebote und Projektskizzen, Supportunterlagen (wie etwa Textbausteine, Best Practice-Beispiele, Leitfäden), Fragebögen und ihre Bestandteile (Inhalt, Aufbau, Layout), Auswertungsberichte (Aufbau, grafische Aufbereitung).

### **A 7. Zahlungskonditionen**

Das Auftragsvolumen von Consulting-Projekten ist in drei Teilen zur Zahlung fällig. Der erste Teil (50%) wird nach Auftragserteilung verrechnet, der zweite Teil (30%) nach Übergabe aller Berichte, der dritte Teil (20%) nach Abschluss des Projektes. Bei Projektvolumina unter € 50.000,- wird zweiter und dritter Teil zusammengefasst.

Lizenzbeträge sind für deren Laufzeit im Voraus zu entrichten und werden mit den Parametern, die zum 31. Dezember vorliegen, für den folgenden Zeitraum neu berechnet (Anzahl der User, Anzahl der Ergebnisberichte, etc.). Lizenznutzungs-Unterschiede werden in der Jahresabrechnung berücksichtigt. Da keine Finanzierungs- oder Skontokosten kalkuliert werden, sind alle Rechnungen netto binnen 14 Tagen nach Rechnungslegung zur Zahlung fällig. Alle Beträge in Euro exklusive Umsatzsteuer. Porto inklusive Umsatzsteuer. Die Kosten für Versand und Rücksendung der Fragebögen trägt der Auftraggeber.

### **A 8. Reisekosten**

Reisekosten außerhalb von Wien werden nach Aufwand gesondert abgerechnet. Zum Zeitpunkt der Auftragserteilung absehbare Reisekosten werden mit der ersten Teilrechnung akkontiert. Tagesdiäten € 80,-, Kilometergeld € 0,42. Flüge und sonstige Reisekosten (Taxi, Bus, Bahn, Mietwagen, etc.) gegen Beleg. Nächtigungen gegen Beleg oder Pauschale von € 125,- pro Nacht. Reisezeiten werden mit € 50,- pro Stunde (maximal acht Stunden pro Tag) abgerechnet.

### **A 9. Stornovereinbarung**

Im Falle einer Stornierung des Auftrages oder bestimmter Auftragsteile verrechnen wir die erbrachten Leistungen und eine Stornogebühr von 50 Prozent der noch nicht erbrachten Leistungen.

### **A 10. Gerichtsstand**

Bei eventuellen Streitigkeiten aus diesem Auftrag gilt Wien als Gerichtsstand vereinbart. Es gilt österreichisches Recht.

## B. Ergänzende AGB für Befragungen

---

### B 1. Anonymität

EUCUSA stellt sicher, dass die Vertraulichkeitszusagen gegenüber den BefragungsteilnehmerInnen ausnahmslos eingehalten werden.

- a) Grundsatz: Die erhobenen Daten werden aus Gründen der Vertraulichkeit gegenüber den BefragungsteilnehmerInnen niemals als vollständige Rohdaten weitergegeben. Der Auftraggeber erhält Ergebnisberichte auf der Grundlage aggregierter bzw. anonymisierter Daten.
- b) Ausnahmeregelung für nicht-anonyme Ergebnisberichte: Das Erstellen nicht-anonymer Ergebnisberichte ist ausschließlich möglich, wenn folgende zwei Bedingungen erfüllt sind: (1) Sämtliche BefragungsteilnehmerInnen werden vor Beginn der Erhebung vom Auftraggeber schriftlich explizit über eine individualisierte Weitergabe ihrer Angaben informiert. (2) Der Auftraggeber und die maßgeblichen Organe der Belegschaftsvertretung stimmen dieser individualisierten Weitergabe vor Beginn der Erhebung explizit zu.
- c) Liegt der Beschluss mit allen Unterschriften von Teilnehmern einer Auswertungseinheit sowie vom zuständigen Betriebsrat vor, dass das Ergebnis der Auswertung trotz Nichterfüllung der Anonymitätskriterien ausgewertet werden soll, darf EUCUSA für diese Auswertungseinheit ausnahmsweise einen Ergebnisbericht erstellen, der sonst in keinem Benchmarking aufscheint.

### B 2. Eigentums- und Urheberrecht an erhobenen Daten

Das Urheberrecht an den Daten und Ergebnissen der Befragung geht unter Vorbehalt von B 1 an den Auftraggeber über. EUCUSA garantiert dem Auftraggeber, ohne seine ausdrückliche Genehmigung organisationsspezifische Daten aus der Durchführung der Befragung nicht an Dritte weiterzugeben. EUCUSA kann aber generelle Erkenntnisse aus der Befragung weiterverwenden, z. B. zur Normierung von Frageformulierungen oder zur Bildung anonymisierter Durchschnittswerte aus verschiedenen Befragungsprojekten.

EUCUSA sorgt dafür, dass Dritte aus der Verwendung dieser generellen Erkenntnisse nicht auf die Resultate der Befragung und die Identität des Auftraggebers schließen können.

### B 3. Kontinuitätsgarantie

EUCUSA sichert für die Zeit zwischen zwei Befragungen bis auf Widerruf (längstens aber 10 Jahre) die Archivierung aller Projektdetails und Daten.

### B 4. Fremdleistungen

Fremdleistungen (wie Übersetzungen, Lettershop, Expressversand etc.) werden inklusive einer Abwicklungsgebühr von 15 Prozent weiterverrechnet. Diese Gebühr deckt den Steuerungs- und Verwaltungsaufwand für diese Fremdleistung vollständig ab (Angebotseinholung, Beauftragung, Briefing, Bereitstellung der erforderlichen Unterlagen, Qualitätskontrolle, Rechnungsprüfung etc.). Spesen für den regulären Postversand werden ohne Aufschlag weiterverrechnet.

### B 5. Mehrleistungen und -kosten

a) „Fair use“-Prinzip: Unsere Kalkulationen basieren auf Aufwandschätzungen, die dem üblichen Rahmen für ein Projekt dieser Größenordnung und Komplexität entsprechen. Im Angebot machen wir die damit verbundenen Kernleistungen soweit als möglich transparent und quantifizieren sie.

Im Sinne des „fair use“-Prinzips handhaben wir diese Quantifizierungen tolerant. Auch bei Überschreitungen verrechnen wir in der Regel keine Mehraufwände, solange diese in unseren normalen Abläufen leicht bewältigt werden können.

b) Leistungskatalog: In der Praxis kann es jedoch auch vorkommen, dass Änderungen in den Rahmenbedingungen deutliche Anpassungen in der Projektabwicklung erfordern. Hohe Flexibilität und Kundenorientierung sind uns in diesen Situationen ebenso wichtig wie ein nachvollziehbarer, kostenbewusster Umgang mit Mehrleistungen.

Als Referenzpunkt für die weitere Planung/Abrechnung dient in diesem Fall die jeweils aktuelle Version unseres Leistungskatalogs.

### B 6. Storno einer Befragung

Befragungsprojekte können bis sechs Wochen vor dem geplanten Erhebungsstart ohne Mehrkosten verschoben werden. In diesem Fall werden lediglich die bis dahin erbrachten Leistungen (inkl. Vorbereitungsleistungen und bereits beauftragte Fremdleistungen) in Rechnung gestellt. Wird der Erhebungsstart länger als 6 Monate verschoben, so trifft die Storno-Vereinbarung in Kraft (siehe A 9).



EUCUSA

## C. Datenschutzkonzept EUCUSA Consulting GmbH

---

Vorbemerkung: Das nachfolgende Datenschutzkonzept gilt für sämtliche Befragungsprojekte und gilt bei Angebotsannahme vom Vertragspartner als akzeptiert. Das Konzept berücksichtigt die besonderen Anforderungen an Befragungsprojekte hinsichtlich Anonymität und Kontinuität.

### C 1. Zweck und Gegenstand der Datenverarbeitung

Zweck von Kunden-, Mitarbeiterbefragungen und Führungsfeedbacks ist die Erhebung der Zufriedenheit von Kunden, Mitarbeitern und Führungskräften zu organisationsrelevanten Aspekten sowie deren Veränderung im Zeitverlauf. Grundlage der Befragung bildet ein berechtigtes Interesse des Vertragspartners an Rückmeldungen der „betroffenen Personen“ zur Gestaltung des Arbeitsumfeldes.

Gegenstand der Datenverarbeitung bildet die Erstellung und Weitergabe von Ergebnisberichten für organisatorische Einheiten an den Vertragspartner (z. B. für Gesellschaften, Bereiche, Abteilungen, Teams etc.) bzw. für Führungskräfte mit folgenden Inhalten: Statistische Auswertungen in Form von Durchschnitts-, Häufigkeiten nach Antwortkategorien, Rückläufen, internen anonymisierten Benchmarks, Rankings sowie Auflistung von Textkommentaren. Der Zweck der Datenverarbeitung wird den Befragten im Projektverlauf kommuniziert.

### C 2. Verarbeitete personenbezogene Daten

Es werden nur für den Zweck der Datenverarbeitung zwingend notwendige Daten erhoben. Folgende Datenkategorien werden in EUCUSA-Befragungsprojekten verarbeitet: Informationen aus dem Organigramm (Aufbauorganisation und Zuordnung der Befragten), Email-Adresse, Vorname, Nachname, sensible sozio-demografische Merkmale (z.B. Geschlecht, Alter, Dauer der Unternehmenszugehörigkeit, Ausbildungsstand, berufliche Tätigkeit, Sprache, Standort Arbeitsplatz), Rückmeldungen (Skalen- und offene Fragen) aus der Online- bzw. der Papierbefragung (z.B. Arbeitszufriedenheit, Einschätzung zu Aspekten der Arbeit, Führung, Zusammenarbeit etc.). Der erhobenen Datenkategorien werden den Befragten im Projektverlauf kommuniziert.

### C 3. Teilnehmer der Befragung, Kategorien betroffener Personen

Der Auftrag an EUCUSA umfasst die Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten von Mitarbeitern und Kunden des Vertragspartners als „betroffene Personen“. Der Vertragspartner stellt die rechtlich korrekte Erhebung und Weitergabe seiner Mitarbeiter- und/oder Kundendaten sicher. Die tatsächliche Teilnahme an der Befragung ist stets freiwillig.

### C 4. Vertraulichkeit und Anonymität der Befragungsteilnehmer

EUCUSA setzt bei Online-Erhebungen im Regelfall zufallsgenerierte, individuelle Zugangscodes ein, die eine Mehrfachteilnahme der Teilnehmer ausschließen und eine eindeutige Zuordnung zur jeweiligen Unternehmenseinheit / zum Feedbacknehmer ermöglichen. Diese Zugangscodes sind dem Vertragspartner nicht bekannt, eine Zuordnung zu Einzelpersonen ist damit ausgeschlossen.

Die Teilnahme an der Onlinebefragung erfolgt über eine verschlüsselte Verbindung.

Die erhobenen Daten werden aus Gründen der Vertraulichkeit gegenüber den Befragungsteilnehmern niemals als vollständige Rohdaten weitergegeben. Der Vertragspartner erhält Ergebnisberichte auf der Grundlage aggregierter – gemäß dem Anonymitätskonzept – anonymisierter Daten.

EUCUSA stellt sicher, dass die Vertraulichkeitszusagen gegenüber den Befragungsteilnehmern ausnahmslos eingehalten werden.

Es werden in der Projektplanung der Befragung klare Regeln (Anonymitätskonzept) für das Erstellen der Ergebnis- berichten mit dem Vertragspartner festgelegt. Dazu gehören: Auswertungsuntergrenzen, Ergebnisdarstellung, Umgang mit Textkommentaren, Empfänger der Ergebnisse. Die Regeln werden den Befragungsteilnehmern im Vorfeld der Befragung kommuniziert.

Bei Führungsfeedbacks ist die Nachvollziehbarkeit einzelner Feedbackgebergruppen (i.d.R. Führungskraft selbst und der direkten Führungskraft) ausdrücklich Teil der Wirksamkeit bzw. des Zwecks des Instruments.

### C 5. Verpflichtung zur Geheimhaltung durch EUCUSA

EUCUSA verpflichtet sich, keinerlei vertrauliche Informationen im Projektzusammenhang an Dritte weiterzugeben. Vertrauliche Informationen werden ausschließlich an jene EUCUSA-MitarbeiterInnen und -BeraterInnen weitergegeben, die für die oben genannten Zwecke Zugang erhalten müssen. Alle mit der Datenverarbeitung beauftragten bzw. involvierten Personen haben entsprechende Geheimhaltungserklärungen unterzeichnet und werden regelmäßig und umfassend vom Auftragnehmer zum Thema Datenschutz geschult. Die operative Abwicklung eines Befragungsobjekts erfolgt jeweils durchgängig durch eine möglichst geringe Zahl verantwortlicher Personen.

Insbesondere bleibt die Geheimhaltungserklärung der mit der Datenverarbeitung beauftragten Personen auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit und bei Ausscheiden von EUCUSA aufrecht.



### **C 6. Datenspeicherung**

EUCUSA sichert für die Zeit zwischen zwei Befragungen bis auf Widerruf (längstens aber 10 Jahre) die Archivierung aller Projektdetails und Daten zu. Diese Archivierung stellt den Zeitvergleich bei Folgebefragungen sicher. Etwaige Fragebögen in Papierform werden zur Datenerfassung eingescannt und anschließend vernichtet. Beim Widerruf hat der Vertragspartner die Wahl, nur die Löschung oder auch die Herausgabe der Ergebnisdaten (keine Rohdaten) zu fordern.

### **C 7. Datensicherheit**

EUCUSA stellt sicher, dass ausreichende Sicherheitsmaßnahmen im Sinne des § 14 DSGVO 2000 ergriffen werden, um zu verhindern, dass Daten ordnungswidrig verwendet oder Dritten unbefugt zugänglich werden. Alle erhobenen Daten werden auf professionell geschützten Servern gespeichert.

EUCUSA stellt sicher, dass durch weitere Kontrollmaßnahmen die Datensicherheit gewährleistet ist, wie etwa eine Zutrittskontrolle (Schlüsselverwaltung), mehrere Firewalls (Hard- und Softwarebasiert), ein klar definiertes Rollen und Berechtigungskonzept (Passwörter, Lese-, Schreib- und Löschrchte), Protokollierung (Zugriffsversuche, etc.).

EUCUSA gewährleistet, dass die Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind. Um dies sicherzustellen, verfügen die Server über USV-Stromversorgung, Datensicherung, Virenschutz und ein Disaster Recovery - Konzept.

### **C 8. Informationspflichten**

Sobald für EUCUSA Umstände erkennbar werden, die eine vertragsgemäße Erfüllung des Auftrages in Frage stellen können, selbst wenn diese Umstände nicht von EUCUSA verschuldet sind (etwa höhere Gewalt), so hat er den Vertragspartner unverzüglich schriftlich über diese Umstände und allfällige von ihm zu erwägenden Maßnahmen zu verständigen.

### **C 9. EUCUSA Benchmarkdaten**

Die Ergebnisse der Befragung können in einer pseudonymisierten und/oder anonymisierten Form in eine Benchmarkdatenbank einfließen. EUCUSA garantiert, dass keine Rückschlüsse auf den Auftraggeber und die betroffenen Personen gezogen werden können. EUCUSA kann aber generelle Erkenntnisse aus der Befragung weiterverwenden, z. B. zur Normierung von Frageformulierungen oder zur Bildung pseudonymisierter und/oder anonymisierter Durchschnittswerte aus verschiedenen Befragungsprojekten. EUCUSA sorgt dafür, dass Dritte aus der Verwendung dieser generellen Erkenntnisse nicht auf die Resultate der Befragung und die Identität des Vertragspartners oder der betroffenen Personen schließen können.

### **C 10. EUCUSA Subunternehmer**

Für folgende Kategorien arbeiten wir mit qualifizierten Subunternehmern zusammen:

- Logistische Unterstützung (Druck, Versand) von Print-Unterlagen
- Datenerfassung und Scan-Center
- Professionelle Datenvernichtung von Print-Unterlagen
- Hosting der Befragung und der Ergebnisse

Die Subunternehmer sind verpflichtet gemäß der DSGVO zu arbeiten.

### **C 11. Rechtlicher Rahmen**

Allfällige spätere Abänderungen und Ergänzungen dieses Konzepts bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform; dies gilt auch für ein Abgehen dieses Formerfordernisses.

Für alle sich aus diesem Vertrag ergebenden Streitigkeiten (einschließlich über dessen wirksames Zustandekommen) gilt ausnahmslos österreichisches Recht (unter Ausschluss aller Weiterverweisungen auf ausländisches Recht).

Die Vertragspartner vereinbaren als Gerichtsstand für alle sich aus diesem Konzept ergebenden Streitigkeiten (einschließlich über dessen wirksames Zustandekommen) das jeweils sachlich zuständige Gericht in Wien. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Konzepts ungültig, unwirksam, undurchführbar oder undurchsetzbar sein oder werden, oder sollten eine oder mehrere dieser Bestimmungen lückenhaft sein oder werden, bleiben die restlichen Bestimmungen dieses Konzepts dennoch rechtswirksam. Jede mangelhafte oder lückenhafte Bestimmung ist durch eine gültige, wirksame, durchführbare und durchsetzbare Bestimmung zu ersetzen oder zu ergänzen, die den wirtschaftlichen und rechtlichen Wirkungen, welche die Vertragspartner mit der unwirksamen Bestimmung übereinstimmend bezweckt haben, am nächsten kommt.