

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Trigon Entwicklungsberatung Marktwirksame Unternehmensentwicklung GmbH
Radetzkystraße 2, 9020 Klagenfurt am Wörthersee, Österreich. Stand: 19.6.2019

1. Gültigkeitsdauer

Ein Angebot behält seine Gültigkeit für 60 Tage.

2. Anpassungen

Ändern sich in der weiteren Zusammenarbeit die Anforderungen maßgeblich, klärt Trigon gemeinsam mit dem Auftraggeber, wie der Leistungsumfang und die Kosten anzupassen sind. Diese Klärung erfolgt, bevor Trigon all-fällige Mehrleistungen erbringt und wird schriftlich festgehalten.

3. Vertraulichkeit

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

4. Beratungstermine vor Ort

Das angebotene Mengengerüst an Beratungstagen kann bei Bedarf gemäß 2 angepasst werden. Die kleinste Verrechnungseinheit ist ein viertel Beratungstag. Dazu kommen Fahrt- und Aufenthaltsspesen. Wir verrechnen keine Reisezeiten. Beratungstermine können bis drei Wochen vorher kostenlos verschoben oder storniert werden. Innerhalb von drei Wochen abgesagte Termine werden verrechnet.

5. Rechnungsstellung

Die Abrechnung erbrachter Leistungen erfolgt jeweils am Ende eines Quartals bzw. bei Projektabschluss.

6. Beendigung des Vertragsverhältnisses

Die Zusammenarbeit kann von beiden Seiten jederzeit nach einem klärenden Gespräch beendet werden.

7. Referenz

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

8. Eigentums- und Urheberrecht an konzeptionellen Grundlagen

Konzeptionelle Grundlagen, die von Trigon im Projekt eingebracht oder entwickelt werden, verbleiben im geistigen Eigentum von Trigon. 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 Trigon. 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).

9. Haftung

Wenn und soweit etwaige Beratungsfehler darauf beruhen, dass der Auftraggeber seine Mitwirkungsobliegenheiten nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erfüllt hat, ist die Haftung von Trigon ausgeschlossen. Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit besteht nur bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung zum Erreichen des Vertragszwecks unbedingt erforderlich ist. In diesem Fall wird die Haftung für untypische Schäden ausgeschlossen. Trigon haftet dem Auftraggeber, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, für die von ihr bzw. ihren MitarbeiterInnen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden.

Ergänzende AGB für Befragungen

B 1. Anonymität

Trigon 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.

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. Trigon garantiert dem Auftraggeber, ohne seine ausdrückliche Genehmigung organisationsspezifische Daten aus der Durchführung der Befragung nicht an Dritte weiterzugeben. Trigon kann aber generelle Erkenntnisse aus der Befragung weiterverwenden, z. B. zur Normierung von Frageformulierungen oder zur Bildung anonymisierter Durchschnittswerte aus verschiedenen Befragungsprojekten.

Trigon 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

Trigon sichert für die Zeit zwischen zwei Befragungen bis auf Widerruf (längstens aber 10 Jahre) die Archivierung aller Projektdetails und Daten zu und sorgt für eine detaillierte Übergabe bei einem Mitarbeiterwechsel. Darüber hinaus steht Trigon in dieser Zeit für Rückfragen bezüglich der abgeschlossenen und der folgenden Befragung zur Verfügung.

B 4. Fremdleistungen

Fremdleistungen (wie Übersetzungen, Lettershop, Expressversand etc.) werden inklusive einer Abwicklungsgebühr von 25 Prozent weiterverrechnet. Diese Gebühr deckt den Steuerungsaufwand 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 Katalogs „Optionale Zusatzleistungen“.

B 6. Storno einer Befragung

Befragungsprojekte können bis sechs Wochen vor dem geplanten Erhebungsstart ohne Mehrkosten verschoben oder storniert werden. In diesem Fall werden lediglich die bis dahin erbrachten Leistungen (inkl. Vorbereitungsleistungen und bereits beauftragte Fremdleistungen) in Rechnung gestellt. Innerhalb von sechs Wochen vor dem geplanten Erhebungsstart werden Stornos mit 25 Prozent der verbleibenden Auftragssumme verrechnet.

8. Datenschutzkonzept

Trigon Entwicklungsberatung Marktwirksame Unternehmensentwicklung GmbH
Radetzkystraße 2, 9020 Klagenfurt am Wörthersee, Österreich. Stand: 19.6.2019

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.

1. Zweck und Gegenstand der Datenverarbeitung

Zweck von Mitarbeiterbefragungen und Führungsfeedbacks ist die Erhebung eines Stimmungsbildes von 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.

2. Verarbeitete personenbezogene Daten

Es werden nur für den Zweck der Datenverarbeitung zwingend notwendige Daten erhoben. Folgende Datenkategorien werden in Trigon-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 Hardcopybefragung (z. B. Arbeitszufriedenheit, Einschätzung zu Aspekten der Arbeit, Führung, Zusammenarbeit etc.). Der erhobenen Datenkategorien werden den Befragten im Projektverlauf kommuniziert.

3. Teilnehmer der Befragung, Kategorien betroffener Personen

Der Auftrag an Trigon umfasst die Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten von Mitarbeitern 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.

4. Vertraulichkeit und Anonymität der Befragungsteilnehmer

Trigon 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 Rohdaten 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.

Trigon 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 Ergebnisberichte mit dem Vertragspartner festgelegt. Dazu gehören: Auswertungsuntergrenzen, Ergebnisdarstellung, Umgang mit Textkommentaren, Empfänger der Ergebnisse. Die Regeln werden den Befragungsteilnehmern im Vorfeld der Befragung ausgeschrieben.

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.

5. Verpflichtung zur Geheimhaltung durch Trigon

Trigon verpflichtet sich, keinerlei vertrauliche Informationen im Projektzusammenhang an Dritte weiterzugeben. Vertrauliche Informationen werden ausschließlich an jene Trigon-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 Trigon aufrecht.

6. Datenspeicherung

Trigon 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.

7. Datensicherheit

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

Trigon 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 Lösrechte), Protokollierung (Zugriffsversuche, etc.).

Trigon 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.

8. Datenschutzbeauftragter

Trigon beschäftigt einen Datenschutzbeauftragten. Die Kerntätigkeit liegt im laufenden Monitoring von Verarbeitungsvorgängen, die aufgrund ihrer Art, ihres Umfangs und/oder ihrer Zwecke eine umfangreiche regelmäßige und systematische Überwachung erfordern.

9. Informationspflichten

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

10. Trigon Benchmarkdaten

Die Ergebnisse der Befragung können in einer pseudonymisierten und/oder anonymisierten Form in eine Benchmarkdatenbank einfließen. Trigon garantiert, dass keine Rückschlüsse auf den Auftraggeber und die betroffenen Personen gezogen werden können. Trigon 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. Trigon 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.

11. Trigon Subunternehmer

Für folgende Kategorien arbeiten wir mit qualifizierten Subunternehmern zusammen:

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

Die Subunternehmer sind verpflichtet gemäß der DSGVO zu arbeiten.

12. Rechtlicher Rahmen

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

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 Klagenfurt.

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.