

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

flexbit | effektive IT Lösungen, Inh. Jürgen Bachinger, Fassung vom 13.03.2018

## 1. Allgemeines

1.1. Flexbit | effektive IT Lösungen, Inh. Jürgen Bachinger, Alte Postgasse 3/1, 4942 Gurten (nachfolgend kurz „Auftragnehmer“ oder „AN“ genannt) erbringt für den Auftraggeber (nachfolgend kurz „AG“ genannt) Dienstleistungen in der Informationstechnologie und des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten auf Basis des jeweils abgeschlossenen Vertrages und der darin näher festgelegten Service Levels sowie unter Zugrundelegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, die der AN gegenüber dem AG erbringt, auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf die AGBs Bezug genommen wird. Geschäftsbedingungen des AG gelten nur, wenn sie vom AN schriftlich ausdrücklich anerkannt wurden.

## 2. Leistungsumfang

2.1. Der genaue Umfang der Dienstleistungen des AN ist im jeweiligen Vertrag mit dem AG festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt der AN die Dienstleistungen während der beim AN üblichen Geschäftszeiten laut Vertrag. Der AN wird entsprechend dem jeweiligen Vertrag für die Erbringung und Verfügbarkeit der Dienstleistungen sorgen.

2.2. Grundlage der für die Leistungserbringung vom AN eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des AG, wie er auf der Grundlage der vom AG zur Verfügung gestellten Informationen ermittelt wurde. Machen neue Anforderungen des AG eine Änderung der Dienstleistungen bzw. der eingesetzten Technologie erforderlich, wird der AN auf Wunsch des AG ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

2.3. Der AN ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen wie insbesondere Server, Computer, Software, etc. nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.

2.4. Leistungen durch den AN, die vom AG über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom AG nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils beim AN gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der beim AN üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung oder Bedienung durch den AG oder sonstige nicht vom AN zu vertretende Umstände entstanden sind. Ebenso sind Schulungsleistungen grundsätzlich nicht in den Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

2.5. Sofern der AN auf Wunsch des AG Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem AG und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. Der AN ist nur für die von ihm selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich.

2.6. Ausdrücklich weisen wir daraufhin, dass eine barrierefreie Ausgestaltung iSd Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG) nicht im Angebot enthalten ist, sofern diese nicht gesondert/ individuell vom Auftraggeber angefordert wurde. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, so obliegt dem Auftraggeber die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz durchzuführen.

## 3. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG

3.1. Der AG verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch den AN erforderlich sind. Der AG verpflichtet sich weiters, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang des AN enthalten sind.

3.2. Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim AG erbracht werden, stellt der AG die zur Erbringung der Dienstleistungen durch den AN erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze sowie Infrastruktur in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung. Jedenfalls ist der AG für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich. Ebenso hat der AG für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der AG ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich. Der AG ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern des AN Weisungen -gleich welcher Art- zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich an den vom AN benannten Ansprechpartner herantragen.

3.3. Der AG stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche vom AN zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen (wie insbesondere Lizenzschlüssel, Zugangsdaten, etc.) in der vom AN geforderten Form zur Verfügung und unterstützt den AN auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Dienstleistungen (z.B. Einrichtung eines Fernwartungszugangs, Abschaltung eines Firewall Routers, etc.). Änderungen in den Arbeitsabläufen beim AG, die Änderungen in den vom AN für den AG zu erbringenden Dienstleistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit dem AN hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.

3.4. Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang vom AN enthalten ist, wird der AG auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.

3.5. Der AG ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen vom AN erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.

3.6. Der AG wird die dem AN übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.

3.7. Sofern im Vertrag nicht abweichend festgelegt, wird der AG alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten innerhalb solch angemessener Zeit erbringen, dass der AN in der Erbringung der Dienstleistungen nicht behindert wird. Der AG stellt sicher, dass der AN und/oder die durch den AN beauftragten Dritten für die Erbringung der Dienstleistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim AG erhalten. Der AG ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.

3.8. Erfüllt der AG seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, ist – in Hinblick auf die infolge falscher bzw. fehlender oder verspäteter Mitwirkung des AG nicht voll gegebene Leistungsfähigkeit – die Leistung des AN nicht mangelhaft. Werden der Beginn der Leistungsausführung oder die Ausführung selbst durch dem AG zuzurechnende Umstände verzögert oder unterbrochen, insbesondere aufgrund der Verletzung von Mitwirkungspflichten, so werden Leistungsfristen entsprechend verlängert und vereinbarte Fertigstellungstermine entsprechend hinausgeschoben. Der AG wird die dem AN hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den beim AN jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.

3.9. Der AG sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von AN eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der AG haftet dem AN für jeden Schaden.

3.10. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des AG unentgeltlich.

## 4. Personal

4.1. Sofern nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen Mitarbeiter des AG vom AN übernommen werden, ist darüber eine separate schriftliche Vereinbarung zu treffen.

## 5. Leistungsstörungen

5.1. Der AN verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt der AN die Dienstleistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist der AN verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist seine Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei zu

erbringen, indem er nach seiner Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt.

5.2. Beruht die Mangelhaftigkeit ausschließlich auf Beistellungen oder Mitwirkungen des AG oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des AG gemäß Punkt 3., besteht eine Pflicht zur Mängelbeseitigung erst bei Vorliegen der hierfür notwendigen Mitwirkung und/oder Beistellung des AG. Bis zu diesem Zeitpunkt gelten in diesen Fällen die vom AN erbrachten Leistungen trotz möglichen Einschränkungen dennoch als vertragsgemäß erbracht. Der AN wird auf Wunsch des AG eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels unternehmen.

5.3. Der AG wird den AN bei der Mängelbeseitigung angemessen unterstützen und alle erforderlichen sowie ihm bekannten Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom AG unverzüglich schriftlich oder per E-Mail dem AN zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung insbesondere hinsichtlich allfälliger Folgeschäden trägt der AG.

5.4. Die Regelungen dieses Punktes gelten sinngemäß für allfällige Lieferungen von Hard- oder Softwareprodukten vom AN an den AG. Die Gewährleistungsfrist für solche Lieferungen beträgt 1 Jahr ab Übergabe. § 924 ABGB "Vermutung der Mangelhaftigkeit" wird einvernehmlich ausgeschlossen. Für allfällige dem AG vom AN überlassene Hard- oder Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Gewährleistungsbedingungen des Herstellers dieser Produkte.

5.5 Bis zur vollständigen Bezahlung behält sich AN das Eigentum an allen von ihm gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor.

## 6. Haftung

6.1. Der Auftragnehmer haftet dem Auftraggeber für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf vom Auftragnehmer beigezogene Dritte zurückgehen. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet der Auftragnehmer unbeschränkt.

6.2. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.

6.3. Schadenersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

6.4. Sofern der Auftragnehmer das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der Auftragnehmer diese Ansprüche an den Auftraggeber ab.

6.5. Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 6.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal EUR 10 % der Jahresmiete je Schadensfall, maximal jedoch EUR 15.000,-. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des AG – gleich aus welchem Rechtsgrund – sind ausgeschlossen.

## 7. Vergütung

7.1. Die vom AG zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem Vertrag. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet.

7.2. Reisezeiten von Mitarbeitern des AN gelten als Arbeitszeit. Reisezeiten werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet. Die genannten Sätze ändern sich entsprechend der Preisgleitklausel in Punkt 9.5. Zusätzlich werden die Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom AG nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage der Belege(Kopien).

7.3. Der AN ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den AG in angemessener Höhe abhängig zu machen.

7.4. Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen monatlich im Voraus verrechnet. Die vom AN gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 10 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem der AN über sie verfügen kann. Kommt der AG mit seinen Zahlungen in Verzug, ist der AN berechtigt, die

gesetzlichen Verzugszinsen und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des AG 4 Wochen überschreiten, ist der AN nach vorheriger eingeschriebener Mahnung mit Nachfristsetzung von 14 Tagen berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen und eine Zugangsspernung vorzunehmen. Der AN ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.

7.5. Laufende Vergütungen beruhen auf dem Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten.

7.6. Die Aufrechnung ist dem AG nur mit einer vom AN anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem AG nicht zu.

7.7. Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabenschuldigkeiten, wie z.B. Rechtsgeschäftsgebühren, trägt der AG. Sollte der AN für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, so wird der AG den AN schad- und klaglos halten.

## 8. Höhere Gewalt

8.1. Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies für die Dauer der Beeinträchtigung keine Vertragsverletzung dar.

## 9. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen

9.1. Soweit dem AG vom AN Softwareprodukte überlassen werden oder dem AG die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Dienstleistungen ermöglicht wird, steht dem AG das nichtausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form zu benutzen.

9.2. Bei Nutzung von Softwareprodukten in einem Netzwerk ist für jeden gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz erforderlich. Bei Nutzung von Softwareprodukten auf "Stand-Alone-PCs" ist für jeden PC eine Lizenz erforderlich.

9.3. Für dem AG vom AN überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte, welchen der AG bei erstmaliger Nutzung zuzustimmen hat.

9.4. Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem AG keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen.

Die Rechte des AG nach den §§ 40(d), 40(e) UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.

9.5. Alle dem AG vom AN überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.

## 10. Laufzeit des Vertrags

10.1. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er beginnt mit Unterfertigung dieses Vertrages und kann von jeder Vertragspartei unter Einhaltung einer 1-monatigen Kündigungsfrist zum Monatsletzten schriftlich – mittels eingeschriebenen Briefes an die zuletzt bekannt gegebene Adresse – gekündigt werden

10.2. Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenen Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder gegen den anderen Vertragspartner ein Konkurs- oder sonstiges Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.

10.3. Bei Vertragsbeendigung hat der AG unverzüglich sämtliche ihm vom AN überlassene Unterlagen und Dokumentationen an den AN zurückzustellen. Auf Wunsch des AG wird auch der AN seinerseits die ihm übergebenen Unterlagen und Dokumentationen an den AN zurückstellen.

10.4. Auf Wunsch unterstützt der AN bei Vertragsende den AG zu den jeweiligen beim AN geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den AG oder einen vom AG benannten Dritten.

## 11. Datenschutz / Geheimhaltung

11.1. Der AN wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften des Datenschutzgesetzes, der DSGVO und des Telekommunikationsgesetzes beachten und die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich vom AN erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen.

Der AN verpflichtet auch seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß § 6 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

11.2. Die Datenschutzerklärung iSd Art 13 und 14 DSGVO und die Vereinbarung über eine Auftragsverarbeitung iSd Art 28 Abs. 3 DSGVO wird dem Auftrag beigelegt.

## 12. Geheimhaltung

12.1. Die Vertragsparteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen in Bezug auf den Vertragsgegenstand bzw. die zwischen den Vertragsparteien geplante Zusammenarbeit geheim zu halten und sie Dritten gegenüber nicht zu offenbaren. Vertrauliche Informationen sind jegliche Unterlagen, Daten, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und technisches Wissen, welche den Vertragsparteien direkt oder indirekt im Zuge der Gespräche oder auf sonstige Weise zugänglich gemacht werden.

12.2. Ausgenommen davon sind Informationen, die der Öffentlichkeit ohne vertrags- oder gesetzwidrige Mitwirkung der Vertragsparteien bereits bekannt geworden sind bzw. den Vertragsparteien bereits vor deren Überlassung ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung rechtmäßig bekannt waren oder aufgrund einer behördlichen oder richterlichen Anordnung oder zwingender rechtlicher Vorschriften zu offenbaren sind.

12.3. Die mit dem AN verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

## 13. Sonstiges

13.1. Die Vertragspartner benennen im Vertrag sachkundige und kompetente Mitarbeiter, die die erforderlichen Entscheidungen fällen oder veranlassen können.

13.2. Der AG wird während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach Vertragsende vom AN zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzte Mitarbeiter weder selbst noch über Dritte abwerben. Der AG verpflichtet sich, für jeden Fall des Zuwiderhandelns an den AN eine Vertragsstrafe in der Höhe des zwölfwachen Bruttomonatsgehalts, dass der betreffende Mitarbeiter zuletzt vom AN bezogen hat, mindestens jedoch das Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten (ST2).

13.3. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.

13.4. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine sinngemäße gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt.

13.5. Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners.

13.6. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart.