



# AGB Core IT Solutions e.U.

## Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines	2
2. Leistungsumfang	2
3. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG	3
4. Vertragsänderungen, Auftragsstornierungen	4
5. Leistungsstörungen	4
6. Haftung	5
7. Vergütung	4
8. Höhere Gewalt	6
9. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen	6
10. Datenschutz / Geheimhaltung	7
11. Geheimhaltung	7
12. Sonstiges	7



## 1. Allgemeines

- 1.1. Der Auftragnehmer (AN) erbringt für den Auftraggeber (AG) Dienstleistungen in der Informationstechnologie und des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten.
- 1.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) 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. Soweit nicht ausdrücklich Gegenteiliges vereinbart wurde, gelten unsere, dem Vertragspartner bekannt gegebenen AGBs.
- 1.3. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

## 2. Leistungsumfang

- 2.1. Der genaue Umfang der Dienstleistungen des AN ist im jeweiligen Auftrag und/oder Rahmenvereinbarung mit dem AG festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt der AN die Dienstleistungen während der beim AN üblichen Geschäftszeiten.
- 2.2. Grundlage, der für die Leistungserbringung von AN eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist, der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des AG zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung, 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, sachlich gerechtfertigte und angemessen Änderungen die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist. Diese hat der AG zu tolerieren.
- 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.
- 2.5. Sofern der AN auf Wunsch des AG Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem AG und dem Dritten zustande. Der AN ist nur für die von ihm selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich. Der AN handelt nur im Interesse des AG und steht bei der Beauftragung Dritter in beratender Funktion zur Seite, falls im Auftrag/Rahmenvereinbarung inkludiert.
- 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 AG angefordert wurde. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, so obliegt dem AG die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz durchzuführen.



### 3. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Auftraggebers

- 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.
- 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 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. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim AG, die Änderungen in den vom AN für den AG zu erbringenden Dienstleistungen verursachen können, bedürfen der verpflichtenden vorherigen Abstimmung mit dem AN hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen auf den laufenden Vertrag. Daraus resultierende allfällige Mehrkosten seitens AN hat der AG zu tragen.
- 3.4. Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang vom AN enthalten ist, wird der AG auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten, für die erforderliche Infrastruktur zur Erfüllung der Dienstleistung 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. Der AG wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht 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, gelten die vom AN erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne, für die von AN zu erbringenden Leistungen können sich dadurch verschieben. 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. Vertragsänderungen, Auftragsstornierungen**

- 4.1. Änderungen des Vertrages die nicht sachlich gerechtfertigt sind (siehe Punkt 2.3) und darüber hinausgehen, erfordern eine Zustimmung aller Vertragspartner. Eine gewünschte Änderung muss eine genaue Beschreibung derselben, die Gründe für die Änderung, den Einfluss auf Zeitplanung und die Kosten darlegen, um dem Adressaten der Änderung die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung und Überlegungsfrist (maximal 21 Tage ab Zugang) zu geben. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Vereinbarung beider Vertragspartner bindend.
- 4.2. Der AG ist berechtigt ohne Angabe von Gründen gegen eine Bezahlung der bisher erbrachten Leistungen, der bisher angefallenen Kosten und einer Stornierungsgebühr (50 % des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtauftrages) vom Vertrag zurückzutreten.

#### **5. Leistungsstörungen**

- 5.1. Abgesehen von jenen Fällen, in denen von Gesetzes wegen des Rechts auf Wandlung zusteht, behalten wir uns vor, den Gewährleistungsanspruch nach unserer Wahl durch Verbesserung, Austausch oder Preisminderung zu erfüllen.
- 5.2. Der Vertragspartner hat stets zu beweisen, dass der Mangel zum Übergabezeitpunkt bereits vorhanden war.
- 5.3. Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des AG oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des AG gemäß Punkt 3, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten die vom AN erbrachten Leistungen trotz möglichen Einschränkungen dennoch als vertragsgemäß erbracht. Der AN wird auf Wunsch des AG eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels vornehmen.
- 5.4. Der AG wird den AN bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen 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 trägt der AG.
- 5.5. Bis zur vollständigen Bezahlung ist der AG nicht berechtigt die vom AN geschaffenen Werke zu nutzen.
- 5.6. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate. Mängelrügen sind jedoch nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung schriftlich dokumentiert erfolgen. Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben. Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des AN zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.



- 5.7. Die Geltendmachung von Gewährleistungs- oder Schadenersatzansprüchen wegen des Mangels selbst, sowie das Recht auf Irrtumsanfechtung auf Grund von Mängeln sind in diesen Fällen ausgeschlossen.

## **6. Haftung**

- 6.1. Abgesehen von Personenschäden haften wir nur, wenn uns vom Geschädigten zumindest grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird. Schadenersatzforderungen verjähren in 6 Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger, jedenfalls in 2 Jahren nach Erbringung der Leistung oder Lieferung.
- 6.2. Der AN haftet dem AG für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens und Vorsatz. Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf vom AN beigezogene Dritte zurückgehen. Falls Dritte direkt vom AG beauftragt wurden und der AN nur in beratender Funktion bzw. im Interesse des AG handelt, ist eine Haftung des AN ausgeschlossen.
- 6.3. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 6.4. Schadenersatzansprüche verjähren spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.
- 6.5. Sofern der AN die Dienstleistung unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der AN diese Ansprüche an den AG ab.

## **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 des AN gelten als Arbeitszeit. Reisezeiten werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet. Zusätzlich werden die Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom AG nach tatsächlichem Aufwand erstattet.
- 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 Nachhinein 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, Verzugszinsen und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des AG 10 Tage überschreiten, ist der AN berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen. Der AN ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.
- 7.5. Die Aufrechnung ist dem AG nur mit einer vom AN anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem AG nicht zu.



- 7.6. Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabenschuldigkeiten, wie z.B. Rechtsgeschäftsgebühren oder Quellensteuern, trägt der AG. Sollte der AN für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, so wird der AG den AN Schad- und klaglos halten.
- 7.7. Sollten sich die Lohnkosten auf Grund kollektivvertraglicher Regelungen in der Branche oder auf Grund innerbetrieblicher Abschlüsse oder andere zur Leistungserstellung notwendige Kosten (wie jene für Materialien, Energie, Transporte, Fremdarbeiten, Finanzierung, etc.) verändern, sind wir berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen und dem AG in Rechnung zu stellen.
- 7.8. Im Falle des Zahlungsverzuges ist der AG gemäß § 458 UGB verschuldensunabhängig verpflichtet, als Entschädigung für unsererseits entstandene Betreuungskosten Verzugszinsen zu bezahlen. Im Falle der Beiziehung eines Inkassobüros verpflichtet sich der Vertragspartner darüber hinaus, die uns dadurch entstehenden Kosten, soweit diese nicht die Höchstsätze der Inkassobüros gebührenden Vergütungen laut Verordnung des BMWA überschreiten, zu ersetzen.

## 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 keine Vertragsverletzung dar.

## 9. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen

- 9.1. Soweit dem AN vom AG Softwareprodukte überlassen werden oder dem AN die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Dienstleistungen ermöglicht wird, steht dem AN das nichtausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form zu benutzen.
- 9.2. Für dem AN vom AG überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte.
- 9.3. Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem AN keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des AN nach den § 40(d), § 40(e) UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.
- 9.4. 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. Datenschutz/Geheimhaltung

- 10.1. 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 sich insbesondere seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß § 6 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.
- 10.2. Der AN ist nur dann für die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen des AGs verantwortlich, wenn dies ausdrücklich vertraglich vereinbart wurde.
- 10.3. Der AN ist berechtigt die vom AG zur Verfügung gestellten Daten für die Erfüllung seiner Dienstleistungspflichten und für die laufende Geschäftstätigkeit zu verarbeiten und zu verwahren.
- 10.4. Der AG willigt freiwillig mit Beauftragung/Anfrage des AN ein, dass seine Daten (insbesondere personenbezogene Daten) vom AN für die laufende Geschäftstätigkeit verarbeitet und verwahrt werden dürfen.

## 11. Geheimhaltung

- 11.1. Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, oder dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.

## 12. Sonstiges

- 12.1. 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 der örtlichen Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des AN als vereinbart.
- 12.2. Der Zugang von Dokumenten, Schriftstücken und Ähnlichem in den Machtbereich des AN erfolgt nur innerhalb der normalen Geschäftszeiten. Bei Zugang außerhalb der Geschäftszeiten gelten diese ab dem nächsten Werktag als zugegangen. Im Falle von Abwesenheiten des AN (z.B. Urlaub, Betriebsurlaub, Krankheit, ...), wird dieser die Abwesenheit kommunizieren und es gelten die obigen Zugangsregeln (nächster Werktag nach Wegfall der Abwesenheit).
- 12.3. Der AN ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritter zu bedienen.