

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### I Bestimmungen für alle Lieferungen und Leistungen

#### 1 Allgemeines

1.1 IT United GmbH wird im Folgenden und in allen Bestimmungen als Auftragnehmer (AN) bezeichnet.

1.2 Der Kunde beziehungsweise der Vertragspartner wird im Folgenden und in allen Bestimmungen als Auftraggeber (AG) bezeichnet.

#### 2 Geltungsbereich

2.1 Grundlage aller mit dem AN abgeschlossenen Verträge sind ausschließlich die gegenständlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“), die einen integrierenden Bestandteil jedes Vertrages seitens des AN bilden. Diese Bedingungen gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsabschlüsse, auch wenn nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird oder wenn der AG die Leistungen des AN annimmt.

2.2 Abweichende, ergänzende oder widersprechende Bedingungen des AG werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn der AN diesen ausdrücklich schriftlich zustimmt.

2.3 Die vorliegenden Bedingungen gelten ausschließlich für Vertragsbeziehungen zwischen Unternehmen iSd § 1 KSchG und richten sich nicht an Verbraucher.

#### 3 Angebote, Preise, Zustandekommen des Vertrages

3.1 Sofern nicht anders vereinbart, sind sämtliche Angebote des AN freibleibend und unverbindlich und verpflichten den AN nicht zur Leistung.

3.2 Die in Katalogen, Prospekten, auf der Website des AN oder in sonstigen Medien enthaltenen Angaben sind nur maßgeblich, wenn sie vom AN in einem konkreten Angebot bestätigt werden. Gleiches gilt für Angaben über bestimmte Eigenschaften oder Leistungsfristen von Mitarbeitern des AN.

3.3 Die Preise ergeben sich aus den jeweils gültigen Angeboten. Die Preise verstehen sich in Euro und jeweils zuzüglich der geltenden Umsatzsteuer sowie anderer Steuern, Abgaben und Zöllen. Der AN ist berechtigt, die Preise anzupassen, wenn die Bestellung von einem Gesamtangebot abweicht oder nach Vertragsabschluss Preiserhöhungen aufgrund eingetretener Steigerungen von Lohn- und Materialkosten entstehen. Diesfalls akzeptiert der AG bereits Preiserhöhungen, wenn diese nicht mehr als 5% jährlich betragen. Ein Vertragsabschluss kommt ausschließlich durch eine schriftliche Auftragsbestätigung oder durch Übergabe der Ware oder durch tatsächliche Leistungsbereitstellung seitens des AN rechtswirksam zustande.

#### 4 Leistungsumfang, Erbringung

4.1 Der genaue Umfang der vom AN zu erbringenden Leistungen ist im jeweiligen Angebot, in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. in der Auftragsbestätigung festgelegt.

4.2 Zusatzleistungen des AN, die über den im Angebot, in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. in der Auftragsbestätigung vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen, werden vom AN nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils beim AN gültigen Sätzen verrechnet. Dazu zählen insbesondere Leistungen zur Beseitigung von Fehlern und Störungen bzw. zur Wiederherstellung der vereinbarten Service- Konventionen oder die Entfernung von Viren oder anderer Schadsoftware, die durch unsachgemäße Bedienung oder Handhabung des AG, Inkompatibilitäten oder sonstige nicht vom AN zu vertretende Umstände entstanden sind. Ebenso werden Spesen, Transport und Verpackungskosten oder sonstige Mehrkosten, die im Rahmen der Vertragserfüllung entstehen, dem AG weiterverrechnet.

4.3 Der AN ist zu Teillieferungen und Teilrechnungen, insbesondere wenn die Leistung aus mehreren Komponenten besteht, berechtigt.

4.4 Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Durchführung der vereinbarten Leistungen in branchenüblicher Weise durch den AN innerhalb der Betriebszeiten des AN. Erfolgt auf Wunsch des AG oder aufgrund besonderer Umstände eine Leistungserbringung außerhalb der Betriebszeiten werden die dadurch entstehenden Mehrkosten dem AG gesondert in Rechnung gestellt.

4.5 Der AN ist berechtigt, die vertragsgegenständlichen Leistungen und die zur Erbringung der Leistungen eingesetzten Einrichtungen und Produkte nach freiem Ermessen zu ändern, wenn dadurch keine Beeinträchtigung der Leistungen zu erwarten ist.

4.6 Sofern die Parteien nicht ausdrücklich eine andere Vereinbarung treffen, erhält der AG im Zusammenhang mit gelieferter Software das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, die Software unter Einhaltung der vereinbarten Vertragsbedingungen am vereinbarten Aufstellungsort und zum vereinbarten Verwendungszweck im Ausmaß der erworbenen Lizenzen zu benutzen. Für den Erwerb der Lizenzen ist der AG selbst verantwortlich. Insofern bestätigt der AG dem AN, dass er den Umfang der jeweiligen Lizenzbestimmungen mitgelieferter Software kennt und diese entsprechend einhält.

4.7 Versandart und Versandweg werden, soweit keine anderslautende schriftliche Vereinbarung getroffen wurde, vom AN bestimmt.

4.8 Nutzung und Gefahr gehen auf den AG über, wenn der Liefergegenstand das Lager des AN verlässt, unabhängig von den für die Lieferung oder Leistung vereinbarten Zahlungskonditionen.

#### 5 Mitwirkung des AG

5.1 Der AG wird den AN bei Erbringung der beauftragten Leistungen angemessen unterstützen. Sofern nicht anders vereinbart, wird der AG sämtliche Mitwirkungs-, Aufklärungs- und Beistellungspflichten zeitgerecht und unentgeltlich erbringen.

- 5.2 Der AG räumt dem AN an eigener und der ihm von Dritten überlassenen Software/Daten die zur beauftragten Leistungserbringung benötigten Nutzungs-, Bearbeitungs-, insbesondere Vervielfältigungsrechte sowie sonstige Befugnisse, die zur Durchführung des Auftrages notwendig sind, unwiderruflich ein. Soweit die erforderlichen Rechte und Befugnisse dem AG nicht zustehen, wird er sich diese auf eigene Kosten von den entsprechenden Dritten hierzu einräumen lassen.
- 5.3 Es liegt ausschließlich in der Verantwortung des AG, die organisatorischen und technischen Voraussetzungen für die Nutzung der vom AN zu erbringenden Leistungen zu schaffen. Der AG bestätigt, dass die Programmfunktionen gelieferter Hard- und Software seinen Anforderungen genügt bzw. in der von ihm getroffenen Auswahl zusammenarbeiten.
- 5.4 Der AG stellt sicher, dass für den AG handelnde Personen entsprechend bevollmächtigt sind und dieses gegenüber dem AN bestätigen. Weiters ist der AG verpflichtet, jede Änderung von Zeichnungsberechtigten dem AN mitzuteilen. Bei Nichtmitteilung einer Änderung kann sich der AG nicht auf die Rechtsunwirksamkeit des Vertrages berufen.
- 5.5 Dem AG obliegt es, die vom AN erbrachten Leistungen fortlaufend zu prüfen und den AN unverzüglich auf Mängel hinzuweisen. Der AG hat Vorkehrungen gegen eine mögliche Leistungsunterbrechung zu treffen, um etwaige Auswirkungen auf seinen Geschäftsbetrieb zu minimieren.
- 5.6 Kann eine Leistung aus im Verantwortungsbereich des AG liegenden Gründen (nachfolgend „Hindernis“) nicht oder nur eingeschränkt durchgeführt werden, insbesondere weil eine oder mehrere Mitwirkungsleistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erbracht wurden oder der AG einen vereinbarten Termin versäumt, sind hieraus resultierende Leistungseinschränkungen nicht vom AN zu vertreten. Vereinbarte Fristen verlängern sich um die durch das Hindernis verursachte Verzögerung. Der AG wird dem AN den durch das Hindernis zusätzlich entstandenen und zu belegenden Aufwand erstatten. Unterbleiben die Leistungen des AG aufgrund des Hindernisses endgültig, ist der AN berechtigt, vom Vertrag unter Setzung einer angemessenen Frist zurückzutreten. Diesfall hat der AG dem AN sämtliche Kosten, Aufwände und Vorleistungen bis zum Rücktrittsdatum zu erstatten und haftet dem AN für allenfalls entstehende Schäden.
- 5.7 Sofern nicht anders vereinbart, hat der AG die ordnungsgemäß erbrachte Leistung unverzüglich abzunehmen. Im Falle des Annahmeverzugs ist der AN berechtigt, sämtliche Forderungen zur Zahlung fällig stellen. Der AG trägt alle Nachteile und Mehrkosten, die mit Annahmeverzug verbunden sind.
- 5.8 Allfällige für die Ausführung der beauftragten Leistungen notwendigen, von Behörden oder Dritten zu erteilende Genehmigungen sind vom AG zu erwirken, der den AN diesbezüglich zu informieren und allenfalls schad- und klaglos zu halten hat. Der AN ist nicht verpflichtet, Leistungen zu erbringen, bevor diese Genehmigungen rechtswirksam erteilt sind.

## 6 Subunternehmer

- 6.1 Der AN ist berechtigt, Subunternehmer mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten zu betrauen. Für diesen Fall wird der AN sicherstellen, dass der Vertrag mit dem jeweiligen Subunternehmer im Einklang mit jenen Verpflichtungen steht, denen der AN auf Grund der Geschäftsbeziehung mit dem AG unterliegt.
- 6.2 Ein unmittelbares Vertragsverhältnis zwischen dem AG und dem von AN beauftragten Subunternehmer kommt dadurch nicht zustande. Der AN bleibt im Falle einer Unterbeauftragung alleine und ausschließlich für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen gegenüber dem AG verantwortlich.

## 7 Zahlungskonditionen, Zurückbehaltung, Aufrechnung

- 7.1 Sofern keine besonderen Zahlungsbedingungen schriftlich vereinbart wurden, ist die Faktorensomme (Nettopreis zuzüglich Mehrwertsteuer) 7 Tage ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Grundentgelte und monatlich gleich bleibende Entgelte sind im Voraus zu bezahlen.
- 7.2 Zahlungen sind ausschließlich auf eines unserer in den Fakturen genannten Konten oder an unsere Kassa fristgerecht ohne jeden Abzug zu leisten. Als Zahlungstag gilt der Tag des Einlangens bei uns. Der AG ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen Gewährleistungsansprüchen oder anderen Ansprüchen, welcher Art auch immer, zurückzuhalten oder mit Gegenforderungen aufzurechnen.
- 7.3 Ist der AG mit seiner Zahlung oder sonstigen Leistungen trotz Mahnung in Verzug, so ist der AN, sofern nicht anders vereinbart, zu folgenden Handlungen berechtigt:
- die Erbringung der Leistungen gänzlich oder teilweise innezuhalten bzw. zu sperren. Die damit verbundenen Kosten und Folgen trägt der AG;
  - einen verschuldensunabhängigen Pauschalbetrag in Höhe von 40 Euro als Mindestersatz an Kosten außergerichtlicher Betreibung sowie ab Fälligkeit Verzugszinsen in Höhe von 9,2 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verrechnen; darüberhinausgehende Mahn- und Betreibungskosten hat der Auftraggeber bei schuldhaftem Verzug zu ersetzen; oder
  - bei Nichteinhaltung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten. Bei Zahlungsverzug des AG in Bezug auf mehr als zwei vom AN gestellten Monatsrechnungen, ist der AN berechtigt, den jeweiligen Vertrag außerordentlich zu kündigen.
- 7.4 Sollten sich die Vermögensverhältnisse des AG nach Abschluss eines Vertrages wesentlich verschlechtern und den Zahlungsanspruch gefährden, ist der AN berechtigt, etwaige Zahlungsansprüche sofort fällig zu stellen und/oder ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheiten zu erbringen.

## 8 Eigentumsvorbehalt

8.1 Bis zur vollständigen Zahlung aller Forderungen des AN aus allen gegenseitigen Rechtsgeschäften mit dem AG bleibt die Ware, einschließlich Software, Eigentum des AN. Der Käufer darf über die im Eigentum des AN stehende Ware nur verfügen, solange er bereit und in der Lage ist, seinen Verpflichtungen gegenüber dem AN ordnungsgemäß und pünktlich nachzukommen.

8.2 Der AN ist im Falle des Zahlungsverzugs berechtigt, die unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware, einschließlich Software wieder in Besitz zu nehmen. Soweit nicht ausdrücklich erklärt, gilt die Rückgabeaufforderung nicht als Rücktritt vom Vertrag.

## 9 Gewährleistung, Mängel

9.1 Der AN ist nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen verpflichtet, jeden die Funktionsfähigkeit beeinträchtigenden Mangel am Leistungsgegenstand zu beheben, der zum Zeitpunkt der Lieferung bereits vorlag und auf einem Fehler der Konstruktion, des Materials oder der Ausführung beruht.

9.2 Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate. Sofern im Falle von Soft- und Hardware der jeweilige Hersteller bzw. Vorlieferant andere Gewährleistungsfristen festgelegt hat, so gelten diese. Auf Verlangen des AG können die Gewährleistungsrechte des Herstellers bzw. Vorlieferanten eingesehen werden.

9.3 Der Gewährleistungsanspruch entsteht nur dann, wenn der AG den aufgetretenen Mangel iS des § 377 UGB unverzüglich nach Ablieferung oder im Fall versteckter Mängel unverzüglich ab Entdeckung schriftlich anzeigt und detailliert beschreibt. Mängel eines Teiles der Lieferung dürfen nicht zur Beanstandung der gesamten Lieferung führen.

9.4 Zwecks genauer Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern ist der AG verpflichtet, dem AN sämtliche Unterlagen (z.B. Diagnoseunterlagen) und Daten in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung zu stellen. Erkannte Fehler, die vom AN zu vertreten sind, sind von diesem in angemessener Frist einer Lösung zuzuführen. Stellt sich während der Untersuchung nachweislich heraus, dass die Mängelrüge unbegründet war, so ist der AN berechtigt, dem AG die Kosten der Diagnose und Mängelsuche in Rechnung zu stellen. Bei ordnungsgemäß erhobener und berechtigter Mängelrüge wird der AN nach eigenem Ermessen, aber unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des AG Gewähr durch Verbesserung, Gewährung eines Preisnachlasses oder Ersatzlieferung (Umtausch) vornehmen oder die Ware gegen Erstattung des Kaufpreises zurücknehmen. Verbesserung hat jedenfalls Vorrang vor Preiserminderung oder Wandlung. Das Recht auf Wandlung besteht nur dann, wenn es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt. Die Anwendung des § 924 ABGB („Vermutung der Mangelhaftigkeit“) ist ausgeschlossen.

9.5 Ist keine abweichende Vereinbarung getroffen, sind gelieferte Waren zur Beurteilung allfälliger Mängel und zur Durchführung von Gewährleistungsarbeiten vom AG auf dessen Risiko und Kosten zur Geschäftsstelle des AN zu

bringen. Der AN ist berechtigt, die Ware zum Zwecke der Mängelbeseitigung auch an den Hersteller oder Vorlieferanten auf Risiko und Kosten des AG zu übersenden. Für Gewährleistungsarbeiten im Betrieb des AG sind dem AN die erforderlichen Hilfskräfte, Hilfsmaterialien und Werkzeuge vom AG unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, wenn und soweit Gewährleistungsarbeiten objektiv nicht ohne Mitwirkung des AG ausgeführt werden können.

9.6 Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind jedenfalls Mängel, die auf nachweisliche Änderungen oder Instandsetzungen der vertragsgegenständlichen Ware durch den AG, seine Dienstnehmer oder durch Dritte zurückzuführen sind oder sonstige Handlungen, wie z.B. durch Überbeanspruchung, nachlässige oder unsachgemäße Behandlung entstanden sind. Dasselbe gilt für vom AN gelieferte Softwareprodukte. Der AN haftet nicht für Beschädigungen durch Handlungen Dritter, atmosphärischer Entladungen, Überspannungen und chemische Einflüsse in Bezug auf die gelieferte Ware.

9.7 Der AN übernimmt keine Gewähr dafür, dass Programmfunktionen gelieferter Hard- und Software den Anforderungen des Käufers genügen oder in der von ihm getroffenen Auswahl zusammenarbeiten. Es liegt in der Natur der Sache, dass keine Gewähr dafür übernommen werden kann, dass die Programme ununterbrochen oder fehlerfrei laufen oder, dass alle Programmfehler im Rahmen der Gewährleistung beseitigt werden können.

9.8 Erbringt der AN Leistungen mangelhaft, so ist der AN verpflichtet, innerhalb angemessener Frist nach ihrer Wahl entweder ihre Leistungen vertragsgemäß zu erbringen oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchzuführen. Voraussetzung für die Verpflichtung zur Mängelbeseitigung ist die Feststellbarkeit der vom AG gemeldeten Mängel und deren Reproduzierbarkeit. Eine Leistung im Sinne dieser Bestimmungen sind nur dann mangelhaft, wenn sie nicht nur unwesentliche Abweichungen von den Vereinbarungen in der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung aufweist.

9.9 Beruht die Mangelhaftigkeit der Leistung auf dem Einsatz von Software, die vom AN zum Zwecke der Vertragserfüllung von Dritten rechtmäßig erworben oder fortlaufend lizenziert hat, beschränken sich die Rechte des AG wegen des Mangels auf den Umfang der Rechte des AN gegen den jeweiligen Hersteller, Lieferanten oder Lizenzgeber. Wahlweise kann der AN diese Rechte selbst geltend machen oder diese an den AG abtreten.

9.10 Treten bei den durch den AG beigestellten Produkten Mängel auf, unterliegt die Behebung dieser Mängel nicht der Mängelbeseitigungsverpflichtung des AN. Der AN wird alle Aktivitäten zur technischen Mängelbehebung nach gesonderter Beauftragung und Verrechnung in angemessenem Umfang unterstützen. Der AN ist bei Werkverträgen einvernehmlich von der Warnpflicht gemäß § 1168a ABGB ähnlichen Bestimmungen in anderen AGB oder anzuwendenden anderen Rechtsvorschriften befreit.

## 10 Höhere Gewalt, Schadenersatz, Verzug und Haftung

- 10.1 Der AN hat Leistungseinschränkungen und Verzögerungen sowie Schäden insbesondere wegen höherer Gewalt oder sonstiger nicht im Einflussbereich vom AN liegender Umstände („Leistungshindernisse“) wie, Krieg, Aufruhr, Streik, Aussperrung, Naturkatastrophen oder Hackerangriffe, technische Ausfälle bei Betreibern von Kommunikationsanlagen, Kommunikationsübertragungswegen oder -netzen, Ausfälle bei der Stromversorgung, Feuer, nicht zu vertreten. Der AN ist für die Zeit des Leistungshindernisses von seiner Leistungspflicht befreit, sofern er den AG unverzüglich darüber informiert. Der AN wird sich bemühen, sämtliche vertretbaren Mittel einzusetzen, um seine vertraglichen Pflichten ehestmöglich wieder erfüllen zu können.
- 10.2 Der AN haftet gegenüber dem AG uneingeschränkt nur für Körperschäden und für Schäden, die der AN, dessen gesetzliche Vertreter oder Mitarbeiter in Erfüllung ihrer Pflichten vorsätzlich oder krass grob fahrlässig verursacht haben. Für Sach- und Vermögensschäden, die auf leichter Fahrlässigkeit der in Satz 1 genannten Personen beruhen, haftet der AN nur, wenn er eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat und die Pflichtverletzung typischerweise zum Eintritt des vom AG geltend gemachten Schadens führt. In diesem Fall ist die Haftung des AN auf maximal 10.000 Euro begrenzt. Weitergehende als die in diesen Bestimmungen ausdrücklich genannten Schaden- oder Aufwendungsersatzansprüche des AG, insbesondere Ansprüche wegen Betriebsunterbrechung, entgangenem Gewinn, Mangelfolgeschäden und Verlust von Informationen und Daten sind ausgeschlossen.
- 10.3 Der AN haftet nicht für Schäden, die der AG durch die Verletzung der Lizenzbestimmungen mitgelieferter Software oder durch die Verletzung von Rechten Dritter, insbesondere aufgrund von patent-, marken-, musterschutz-, urheberrechtlicher oder sonstiger Rechte verursacht. Diesbezüglich wird der AG den AN schad- und klaglos halten.
- 10.4 Sämtliche Schadenersatzansprüche verjähren 12 Monate ab Kenntnis des AG vom Schaden, soweit ein Schaden nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde. In diesem Fall gilt die gesetzliche Verjährungsfrist. Diese Einschränkung gilt nicht bei Personenschäden.
- 10.5 Die in diesem Abschnitt aufgeführten Haftungsausschlüsse und -begrenzungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter des AN, Erfüllungsgehilfen und sonstiger Dritter, deren sich der AN zur Vertragserfüllung bedient.
- 10.6 Soweit der AN nicht ausdrücklich mit der Datensicherung beauftragt ist, hat der AG für eine ausreichende Sicherung seiner Daten vor Folgen einer versehentlichen Datenbeschädigung oder eines Datenverlustes zu sorgen.
- 10.7 Dem AG ist untersagt, ihm zur Verfügung gestellte Geräte vor Retournierung auf Werkseinstellungen zurückzusetzen. Verstößt der AG gegen diese Bestimmung, hat er dem AN den anfallenden Aufwand für das Grundsetup des jeweiligen Geräts zu ersetzen

## 11 Beendigung

- 11.1 Sofern nicht anders vereinbart, werden alle Vertragsverhältnisse für die Dauer eines Jahres abgeschlossen. Sie verlängern sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern eine der Vertragsparteien das Vertragsverhältnis nicht rechtzeitig schriftlich kündigt. Die Kündigung ist rechtzeitig, wenn sie spätestens 1 Monat vor Vertragsende schriftlich erklärt wird.
- 11.2 Davon unberührt, bleibt das Recht der Vertragsparteien, den Vertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung zu beenden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz Abmahnung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder die Leistungen des AN gemäß Punkt 5.1 für einen Zeitraum von länger als drei Monate verzögert bzw. verhindert werden.

## 12 Vertraulichkeit, Datenschutz, Geheimhaltung

- 12.1 Die Vertragspartner werden alle Unterlagen, Informationen und Daten, die sie zur Durchführung des Vertrages erhalten haben oder ihnen bekannt wurden, vertraulich behandeln, soweit diese nicht
- zum Zeitpunkt des Erhalts durch den Vertragspartner allgemein bekannt sind; als „allgemein bekannt“ gelten veröffentlichte oder öffentlich zugängliche Daten, oder
  - dem Vertragspartner von einem Dritten ohne Verletzung einer Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt werden, oder
  - auf andere Weise ohne Verletzung einer Geheimhaltungspflicht „allgemein bekannt“ gemacht wurden, oder
  - auf Grund einer bestands- bzw. rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung oder Aufforderung zu offenbaren sind.
- 12.2 Die Vertragspartner werden bei der Geheimhaltung jeweils die gleiche Sorgfalt anwenden wie hinsichtlich ihrer eigenen vertraulichen Unterlagen, Informationen und Daten von ähnlicher Bedeutung.
- 12.3 Alle Rechte an den vertraulichen Unterlagen, Informationen und Daten verbleiben – vorbehaltlich abweichender Regelung in diesen Bestimmungen – beim jeweils informierenden Vertragspartner.
- 12.4 Der AN löscht nach Retournierung von zur Verfügung gestellten Geräten sämtliche Kundendaten von dem retournierten Gerät ohne Rückfragen beim AG. Für die rechtzeitige Sicherung der Daten vor Retournierung ist der AG verantwortlich bzw. kann er das vorab beauftragen.
- 12.5 AG und AN beachten die gesetzlichen Vorschriften für den Schutz von personenbezogenen Daten, insbesondere das DSGVO 2018 idGF. Der AN verpflichtet sich die vom AG überlassenen Daten nur zur Vertragsabwicklung bzw. im Rahmen der Weisungen des AG zu verarbeiten.
- 12.6 Der AN hat alle zur Datenverarbeitung eingesetzten Mitarbeiter und Dienstleister nach § 15 DSGVO schriftlich auf das Datengeheimnis zu verpflichten.

12.7 Der AN ist nicht verpflichtet, die Zulässigkeit der vom AG in Auftrag gegebenen Datenverarbeitungen im Sinne datenschutzrechtlicher oder sonstiger Vorschriften zu prüfen. Die Zulässigkeit der Überlassung personenbezogener Daten im Sinne des § 4 Z 11 DSGVO zur Leistungserbringung durch den AN ist vom AG sicherzustellen. Dies inkludiert auch eine allfällige Verpflichtung des AG zur Einhaltung von Melde- oder Genehmigungspflichten gegenüber Behörden, insbesondere der Österreichischen Datenschutzbehörde oder sonstigen Dritten.

12.8 Der AN ist berechtigt, die mit dem erteilten Auftrag in Zusammenhang stehenden Daten des AG, wie insbesondere Kontaktdaten, Zahlungs- und Verrechnungsdaten, Produktdaten, Vertragskonditionen und Korrespondenz zur Abwicklung des Vertrages und Durchsetzung von Rechtsansprüchen zu verarbeiten. Weiters dürfen die zur Erfüllung des Vertrages erforderlichen Daten an vom AN eingesetzte Subunternehmer weitergegeben werden, sofern sich deren Firmensitz in Österreich oder innerhalb des europäischen Wirtschaftsraums befindet. Der AG kann jederzeit Auskunft darüber verlangen, welche Daten an welche Subunternehmer weitergegeben werden.

12.9 Der AG stimmt zu, dass der AN zur Übermittlung des Namens und der Adresse des AG an den jeweiligen Softwarelieferanten zum Zwecke der Erfüllung von Berichtspflichten gegenüber diesen Softwarelieferanten berechtigt ist.

### 13 Datensicherheit

13.1 Der AG akzeptiert, dass der AN in die vom AG auf den Server des AN gespeicherten Daten aus technischer Sicht einsehen kann.

13.2 Der AN verpflichtet sich gegenüber dem AG zur Einhaltung ausreichender Sicherheitsmaßnahmen im Sinne des § 14 DSGVO, um insbesondere die an seinen Standorten gespeicherten Daten und Informationen des AN gegen Zerstörung, Verlust oder unberechtigtem Zugriff Dritter zu schützen.

13.3 Der AN ist verpflichtet, dem AG über Verletzungen von Datenschutzvorschriften umgehend nach Kenntnisnahme zu berichten.

13.4 Werden dem AG zur Nutzung bestimmter Leistungen des AN Passwörter oder sonstige Benutzerkennzeichen mitgeteilt, so hat der AG dafür Sorge zu tragen, dass diese vertraulich behandelt werden und vor unbefugtem Zugriff bzw. nicht ordnungsgemäßer Benutzung durch Dienstnehmer des AG geschützt werden. Der AN haftet nicht für Schäden, die durch die unsachgemäße Verwendung solcher Passwörter oder Benutzerkennzeichen entstehen.

13.5 Der AN ist nicht für Folgen aus der Verwendung von unsicheren Kennwörtern verantwortlich. Für sichere Kennwörter gilt zumindest folgendes:

- Mindestens 8 Zeichen lang
- Das Kennwort darf nicht in der verwendeten Form in Wörterbüchern vorkommen.
- Verwendung von mindestens einem Zeichen aus jeder der folgenden Kategorien:  
Großbuchstaben, Kleinbuchstaben, Ziffern

### 14 Referenzen

14.1 Der AN darf den AG als Referenzkunden nennen und im Zusammenhang mit eigener Werbung und in sonstiger Weise auf die Kooperation mit dem AG hinweisen.

### 15 Sonstige Bestimmungen, Nebenabreden

15.1 Mitteilungen durch den AN an den AG erfolgen rechtswirksam an eine dem AN bekannt gegebene Anschrift, Email-Adresse oder Telefax-Nummer des AG. Änderungen der Daten des AG sind dem AN unverzüglich mitzuteilen.

15.2 Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Der AN ist jederzeit berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und andere Bestimmungen zu ändern oder zu ergänzen. Die jeweils aktuelle Fassung ist unter [www.it-united.at](http://www.it-united.at) downloadbar. Dem AG werden diese Änderungen oder Ergänzungen mit einer angemessenen Ankündigungsfrist in geeigneter Form mitgeteilt. Widerspricht der AG den geänderten Bedingungen innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Änderungs- oder Ergänzungsmitteilung nicht, gelten diese entsprechend der Ankündigung als rechtswirksam vereinbart. Widerspricht der AG fristgerecht, so ist der AN berechtigt, den Vertrag zum nächstmöglichen Zeitpunkt ordentlich zu kündigen. Hierauf wird der AN in der Mitteilung hinweisen. Sind die Änderungen oder Ergänzungen aus zwingenden rechtlichen Gründen für den AN unerlässlich, so werden diese dem Partner zwar mitgeteilt, es entfallen jedoch die Ankündigungsfrist und das Widerspruchsrecht des AG sowie etwaige Schadensersatzansprüche des AG aus diesem Grund.

15.3 Der Service Desk des AN ist die primäre Kontaktstelle des AG zum AN.

15.4 Während der Betriebszeiten des Service Desks kann der AG jederzeit telefonisch oder per E-Mail Störungen melden. Emails werden zum nächstmöglichen Zeitpunkt bearbeitet.

15.5 Betriebszeiten Service Desk:

Mo-Do: 8.30 – 17.00 Uhr  
Fr: 8.30 – 15.00 Uhr  
Telefon: +43 1 22662266  
Email: [support@it-united.at](mailto:support@it-united.at)

## 16 Salvatorische Klausel

- 16.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieses Vertrages nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahe kommt.

## 17 Gerichtsstand und Erfüllungsort

- 17.1 Für sämtliche sich aus diesem Vertrag mittelbar oder unmittelbar ergebenden Streitigkeiten wird für Unternehmer die Zuständigkeit des für den ersten Wiener Bezirk sachlich zuständigen ordentlichen Gerichtes vereinbart. Es gilt österreichisches Recht.
- 17.2 Sofern nicht anders vereinbart, ist der Firmensitz des AN Liefer- und Erfüllungsort.

## II. Spezielle Bestimmungen für Cloud Services

### 1 Allgemeines

- 1.1 Die gegenständlichen Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Zurverfügungstellung von virtuellen IT-Infrastrukturen des AN (Cloud Services).
- 1.2 Nähere Spezifizierungen erfolgen in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen. Bei widersprüchlichen Regelungen gelten die Bedingungen in der Leistungsbeschreibungen vor diesen Bedingungen.

### 2 Leistungserbringung

- 2.1 Der AN erbringt seine Leistungen unter höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Der AN orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik, dennoch kann der AN keine Gewähr und keine Haftung für einen gänzlich unterbrechungs- und fehlerfreien Dienst übernehmen. Leistungsstörungen, die nur zu einer geringen Minderung der Nutzbarkeit der Dienste führen, sind unbeachtlich. Bei einer Störung wird sich der AN bemühen, Ausfälle möglichst rasch zu beheben und falls zur Einhaltung der vereinbarten Leistungen erforderlich, eine Umgehungslösung einrichten, sofern sie dem AG aus technischen und wirtschaftlichen Gründen zugemutet werden kann. Soweit Leistungen nicht vertragsgemäß erbracht werden, wird der AN unverzüglich versuchen, den vertragsgemäßen Zustand wiederherzustellen.

- 2.2 Sollten Dienste über einen Zeitraum von mehr als 24 Stunden nicht verfügbar sein, erstattet der AN dem Kunden pro Tag der Nichtverfügbarkeit (während der Tage Montag-Freitag) eine Gutschrift in Höhe von 1/30 (einem Dreißigstel) des auf die betroffene Dienstleistung des Kunden entfallenden Entgeltes. Die gewährten Gutschriften sind nicht in bar ablösbar und können das monatliche Entgelt für die betroffene Dienstleistung nicht übersteigen. Sämtliche Schäden, welche dem Kunden aus einer Unterbrechung erwachsen, gelten mit Erstattung der angeführten Gutschrift als abgegolten.

- 2.3 Der AN ist berechtigt, notwendige Wartungsarbeiten und Entstörungen der Serverhardware während des Wartungsfensters von Montag bis Sonntag von 22:00 Uhr bis 06:00 Uhr durchzuführen. Sofern besondere Gründe eine sofortige Wartung bzw. Entstörung erfordern, wird der AN den AG umgehend darüber informieren. Während der angekündigten oder erforderlichen Wartungsarbeiten kann die Verfügbarkeit der Leistungen zeitweise eingeschränkt sein.

- 2.4 Im Rahmen der Bearbeitung einer Störungsmeldung wird der AN den Grund einer Störung feststellen. Ist die Störung durch den AN zu vertreten, so wird der AN die Störung auf eigene Kosten beheben. Kann jedoch keine Störung festgestellt werden oder wird festgestellt, dass die Störung nicht vom AN zu vertreten ist, so behält sich der AN das Recht vor, den Diagnoseaufwand dem AG zu den derzeit gültigen Stundensätzen in Rechnung zu stellen.

### 3 Mitwirkung des AG

- 3.1 Der AG verpflichtet, sämtliche Maßnahmen zu ergreifen, um die Netzwerkdienste, das Backbone und die Schnittstellen des AN nicht zu unterbrechen oder zu behindern.
- 3.2 Sofern nicht anders vereinbart, obliegt es dem AG auf eigene Kosten und eigene Verantwortung für eine ausreichend performante und stabile Netzanbindung für die vom AN zu erbringenden Services zu sorgen.
- 3.3 Die vom AN gelieferten Services sowie Grundentgelte sind monatlich im Voraus zu bezahlen, wobei der AN aus verrechnungstechnischen Gründen berechtigt ist, bis zu 3 Monatsentgelte vorzuschreiben. Sollten Vorarbeiten erforderlich sein, so entsteht die Zahlungspflicht erst mit der Bereitstellung der Leistung durch den AN.
- 3.4 Ein wichtiger Grund im Sinne des Punktes 1.11.2 liegt insbesondere vor, wenn der AG auf den vom AN zur Verfügung gestellten Komponenten zur Datenspeicherung rechts-, sittenwidrige oder gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßende Inhalte speichert. Diesfalls behält sich der AN auch eine Sperre der Services und Zugänge zu den Services vor und kann die damit entstehenden Aufwände dem AG in Rechnung stellen. Jedenfalls hält der AG den AN für alle dadurch entstehenden Schäden schad- und klaglos.