



W2S e.U.

ATU70321127
eingetragenes Unternehmen
am Landesgericht St. Pölten
FN447884d

Wolfram Sulzberger
Roggenstrasse 5
A-3300 Amstetten

Wolfram Sulzberger W2S e.U.

**Allgemeine
Geschäftsbedingungen**

Letzte Änderung: 01.06.2017



1. Allgemeines

1.1 Der Auftragnehmer W2S e.U. Wolfram Sulzberger (**AN**) erbringt für den Auftraggeber (**AG**) Dienstleistungen in der Informationstechnologie und des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten unter Einhaltung der beiliegenden, einen integrierenden Bestandteil bildenden Service Level Agreements (**SLAs**) beziehungsweise entsprechend den Angebot und Rechnungstexten.

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

2. Leistungsumfang

2.1 Dienstleistungen allgemein

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

2.1.2 Grundlage der für die Leistungserbringung von **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.

2.1.3 Der **AN** ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.

2.1.4 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.

2.1.5 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.



2.2 Dienstleistungen für Websites und Webservices

2.2.1 Der **AN** erstellt für den **AG** Webauftritte und Webservices. Diese werden nach besten Wissen und Gewissen nach den zuvor definierten Kundenwünschen im **SLA** erstellt. Für Daten und Grafiken die vom **AG** beigestellt werden, ist dieser für die Einhaltung des Copyrights, der Lizenzen dieser und des Urheberrechts verantwortlich. Für die vom **AG** gewählte Namen, Bezeichnungen, Texte, Grafiken, etc. übernimmt der **AN** keine Haftung bei entstehenden Schäden wie z.B. Lizenz-, Urheberrecht-, bzw. Patentverletzungen. Der **AN** übernimmt auch nicht die Verantwortung für die Einhaltung der gesetzlich geforderten Texte wie Datenschutz, Impressum oder AGB, die auf der Webpräsenz vorhanden sein müssen. Diese sind vom **AG** zur Verfügung zu stellen und hat auch Sorge zu tragen, dass diese rechtmäßig zur Geltung kommen.

2.3 Dienstleistungen für EDV Hardware

2.3.1 Der **AN** dienstleistet die Erstellung eines Konzeptes, Einrichtung und Inbetriebnahme der EDV Hardware und deren Services beim **AG** laut dem abgestimmten **SLA**. Garantie und Gewährleistung gilt laut dem jeweiligen Hardware Lieferanten. Aus technischen Gründen kann der **AN** keine Garantie und Verantwortung für die Verfügbarkeit und Lebensdauer der EDV Hardware übernehmen.

2.3.2 Sollte es einen Hard- oder Softwareausfall bei den vom **AN** aufgestellten Komponenten geben, liegt dies nicht in der unmittelbaren Verantwortung des **AN**, diese umgehend wiederherzustellen. Der **AN** kann als Dienstleister erneut beauftragt werden, diese Wartungen und Services zur Wiederherstellung zu leisten. Garantieabwicklungen mit den jeweiligen Lieferanten kann nach Beauftragung auch durch den **AN** übernommen werden. Der **AN** haftet nicht für entstandene Schäden.

2.4 Webspaces

2.4.1 Der **AG** erhält laut Bestellung bzw. Leistungsbeschreibung einen betriebsbereiten Speicherplatz. Der Webspaces steht dem **AG** zur Nutzung im vorgesehenen Umfang zur Verfügung. Der **AG** hat sich für den Inhalt dieses Speicherplatzes zu verantworten. Der **AG** verpflichtet sich keine rechtswidrigen Inhalte, Daten oder Informationen zu speichern oder zu verbreiten. Das gilt auch für Links zu Inhalten Dritter, die einen Rechtsverstoß aufweisen. Der **AN** haftet nicht für diese Inhalte, auch wenn ein Link von seiner Website dorthin führen sollte. Sollte der **AN** diesbezüglich in Anspruch genommen werden, ist der **AG** zur vollständigen Schad- und Klagloshaltung verpflichtet. Der **AN** ist grundsätzlich nicht berechtigt oder verpflichtet, Daten oder den Datenverkehr des Kunden zu kontrollieren.

2.4.2 Die Server des **AN** sind über eine von dessen Dienstleister betriebenen Infrastruktur an das Internet angebunden. Hierbei steht aus technischen Gründen nur eine gewisse maximale Datendurchsatzrate zur Verfügung. Dadurch können Datenverkehrskapazitäten limitiert sein. Der **AN** übernimmt keine Garantie für die Höhe der tatsächlichen zur Verfügung stehenden Bandbreite.

2.5 Verfügbarkeit, Wartung und Backup

2.5.1 Aus technischen Gründen kann die ständige Verfügbarkeit und fehlerfreie Funktion nicht zugesichert werden. Der **AN** betreibt, wartet und überwacht seine Server und Services. Bei einem Ausfall wird der **AN**, so schnell es in seiner Macht steht, diesen Server, bzw. Service wieder zur Verfügung stellen.



2.5.2 Sofern nichts anders vereinbart wurde, ist der **AG** selbst für die Sicherung seiner Daten, Mails, etc. verantwortlich. Ein Backup der Daten und dessen Intervall muss zuvor zwischen **AN** und **AG** vereinbart werden. Ist ein Backup vorhanden, werden die Daten nach Wiederinbetriebnahme des Servers mit dem Stand des letzten Backups wiederhergestellt.

3. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG

3.1.1 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.

3.1.2 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.

3.1.3 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 vorherigen Abstimmung mit dem **AN** hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.

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

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

3.1.6 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.

3.1.7 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.



3.1.8 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 verschieben sich in angemessenem Umfang. Der **AG** wird die dem **AN** hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den beim **AN** jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.

3.1.9 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.

3.1.10 Sofern nichts anders vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des **AG** unentgeltlich.

4. Vertragsabschluss

4.1.1 Die Verträge kommen durch Angebot des **AN** und/oder Zahlung der Rechnung durch den **AG** zu Stande.

5. Change Requests

5.1.1 Beide Vertragspartner können jederzeit Änderungen des Leistungsumfangs verlangen ("Change Request"). Eine gewünschte Änderung muss jedoch eine genaue Beschreibung derselben, die Gründe für die Änderung, den Einfluss auf Zeitplanung und die Kosten darlegen, um dem Adressaten des Change Requests die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner bindend.

6. Haftung

6.1.1 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.

7. Vergütung

7.1.1 Die vom **AG** zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem Vertrag. Die gesetzliche Umsatzsteuer ist einzuberechnen und in den Preisen auszuweisen.

7.1.2 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).

7.1.3 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.



7.1.4 Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen vierteljährlich im Voraus verrechnet. Die vom **AN** gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 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** 14 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.

7.1.5 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 (ST2).

7.1.6 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.

8. Höhere Gewalt

8.1.1 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

9.1.1 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.

9.1.2 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.

9.1.3 Für dem **AG** vom **AN** überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte.

9.1.4 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.



9.1.5 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

10.1.1 Der Vertrag tritt mit Unterschrift durch beide Vertragspartner in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten, frühestens aber zum Ende der im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden.

10.1.2 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 oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.

10.1.3 Bei Vertragsbeendigung hat der **AG** unverzüglich sämtliche ihm vom **AN** überlassene Unterlagen und Dokumentationen an den **AN** zurückzustellen.

10.1.4 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

11.1.1 Der **AN** wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften des Datenschutzgesetzes 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 § 15 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

11.1.2 Der **AN** ist nicht verpflichtet, die Zulässigkeit der vom **AG** in Auftrag gegebenen Datenverarbeitungen im Sinne datenschutzrechtlicher Vorschriften zu prüfen. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogenen Daten an den **AN** sowie der Verarbeitung solcher Daten durch den **AN** ist vom **AG** sicherzustellen.

11.1.3 Der **AN** ergreift alle zumutbaren Maßnahmen, um die an den Standorten des **AN** gespeicherten Daten und Informationen des **AG** gegen den unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen. Der **AN** ist jedoch nicht dafür verantwortlich, wenn es Dritten dennoch gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen zu verschaffen.

11.1.4 Mit Abschluss des Vertrags erteilt der **AG** seine Zustimmung, dass die Daten aus diesem Geschäftsfall auch an Unterauftragnehmer, welche bei der Abwicklung dieses Auftrages eingebunden werden, übermittelt werden dürfen.



12. Geheimhaltung

12.1.1 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.

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

13. Sonstiges

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

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

13.1.3 Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. Der **AN** ist jedoch berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des **AG** auf ein mit dem **AN** konzernrechtlich verbundenes Unternehmen zu übertragen.

13.1.4 Der **AN** ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritter zu bedienen. Sofern schutzwürdige personenbezogene Daten iSd Datenschutzgesetzes vom **AN** für den **AG** iRd **SLA** zu verarbeiten sind und Dritte zur ganz oder teilweisen Erfüllung der Verpflichtungen herangezogen werden, ist der **AG** davon rechtzeitig zu verständigen.

14. Streitschlichtung

14.1.1 Für den Fall von Streitigkeiten aus diesem Vertrag, die nicht einvernehmlich geregelt werden können, vereinbaren die Vertragsparteien einvernehmlich zur außergerichtlichen Beilegung des Konfliktes eingetragene Mediatoren (ZivMediatG) mit dem Schwerpunkt WirtschaftsMediation aus der Liste des Justizministeriums beizuziehen. Sollte über die Auswahl der WirtschaftsMediatoren oder inhaltlich kein Einvernehmen hergestellt werden können, werden frühestens ein Monat ab Scheitern der Verhandlungen rechtliche Schritte eingeleitet.

14.1.2 Im Falle einer nicht zustande gekommenen oder abgebrochenen Mediation, gilt in einem allfällig eingeleiteten Gerichtsverfahren österreichisches Recht.

14.1.3 Sämtliche aufgrund einer vorherigen Mediation angelaufenen notwendigen Aufwendungen, insbesondere auch jene für eine(n) beigezogene(n) RechtsberaterIn, können vereinbarungsgemäß in einem Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahren als „vorprozessuale Kosten“ geltend gemacht werden.