

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der k2netsolutions consulting GmbH

1. Präambel

- Die k2netsolutions consulting GmbH – im Folgenden als „der Auftragnehmer“ bezeichnet – erbringt Leistungen auf dem Gebiet der Informationstechnologie und Datenverarbeitung. Der Auftragnehmer und der im Folgenden als „Kunde“ bezeichnete Vertragspartner vereinbaren als Grundlage sowohl für ihren vorvertraglichen Kontakt als auch für alle ihre Vertragsverhältnisse die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, denen sich der Kunde unterwirft, sobald er mit dem Auftragnehmer in Kontakt tritt, jedenfalls aber sobald er ein Angebot unterbreitet oder ein Angebot des Auftragnehmers annimmt.
- Dem Auftragnehmer und dem Kunden ist bewusst, dass der reibungslose Ablauf des Vertragsverhältnisses und das Funktionieren der vom Kunden gewünschten Leistungen nicht nur vom Verhalten der Vertragspartner, sondern auch von Dritten abhängen. Unter anderem um diesem Umstand Rechnung zu tragen, legen die Parteien ihren Verträgen die in diesen Bedingungen vorgesehenen Bestimmungen zugrunde.

2. Vertragsgegenstand, Vertragsabschluss

- 2.1 Gegenstand der durch diese Geschäftsbedingungen geregelten Verträge sind insbesondere die folgenden vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen: Lieferung von Hard- und Software, Beratung bei der Anschaffung von IT-Systemen, Implementation und Inbetriebnahme von IT-Systemen, Beratung bei der Nutzung von IT-Systemen, Wartung und Support, Sonstige Dienstleistungen auf dem Gebiet der Informationstechnologie
- 2.2 Verträge über die Erbringung von Leistungen durch den Auftragnehmer kommen nur aufgrund einer schriftlichen und von dem Auftragnehmer unterzeichneten Vereinbarung oder aber durch die faktische Erbringung der Leistung durch den Auftragnehmer zustande.
Allenfalls existierende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Inhalt des Vertrages, sofern der Auftragnehmer ihrer Geltung nicht ausdrücklich und schriftlich zustimmt.

- 2.3 Angebote des Auftragnehmers sind nicht verbindlich. Der Auftragnehmer sichert nicht zu, dass der Inhalt eines von ihm verfassten Kostenvoranschlages richtig ist.
- 2.4 Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen in der Regel aufgrund einer der Vereinbarung zugrunde gelegten Leistungsbeschreibung. Mit dem Abschluss des Vertrages bestätigt der Kunde, dass diese vollständig und ihr Inhalt für die von ihm vorgesehenen Zwecke geeignet ist.
- 2.5 Sind die geschuldeten Leistungen nicht schon bei Vertragsabschluss konkret festgelegt, ist der Auftragnehmer berechtigt, eine den in der Vereinbarung festgelegten Grundsätzen entsprechende Leistungsbeschreibung auszuarbeiten. Dem Kunden obliegt es, diese auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen. Verlangt der Kunde nicht innerhalb von einer Woche ab Übermittlung dieser Leistungsbeschreibung Änderungen, so gilt diese als genehmigt und dem Vertrag zugrunde gelegt.
Statt zuvor eine Leistungsbeschreibung auszuarbeiten, ist der Auftragnehmer jedoch auch berechtigt, die im Vertrag in Grundsätzen festgelegten Leistungen dem Stand der Technik gemäß in durchschnittlichem Ausführungsstandard zu erbringen.
- 2.6 Ist Inhalt der Leistung des Auftragnehmers die Lieferung von Standardsoftware, so bestätigt der Kunde durch den Abschluss des Vertrages, über deren Eigenschaften Bescheid zu wissen. Es obliegt also dem Kunden, sich Kenntnisse über den Leistungsumfang und über die Zulässigkeit des Einsatzes gelieferter Standardsoftware zu verschaffen.
- 2.7 Ist vertraglich nichts Besonderes vereinbart, schuldet der Auftragnehmer im Rahmen von Support- und Wartungsverträgen nur ein dem Stand der Technik entsprechendes Bemühen, nicht aber den Erfolg dieser Bemühungen.
- 2.8 Der Kunde verpflichtet sich durch den Abschluss eines Vertrages, alle dessen Gegenstand bildenden Leistungen ausschließlich vom Auftragnehmer zu beziehen und keinen Dritten mit der Erfüllung derartiger Pflichten zu beauftragen.

3. Lieferung/Leistung

- 3.1 Die Angaben des Auftragnehmers über den Zeitpunkt einer Lieferung oder der Erbringung einer Leistung sind unverbindlich, sofern deren Verbindlichkeit nicht ausdrücklich und schriftlich zugesagt ist.
Eine allenfalls vereinbarte Liefer- oder Leistungsfrist gilt als eingehalten, sobald der Auftragnehmer mit der Leistung oder Lieferung beginnt.
Vereinbarte Termine basieren auf nach bestem Wissen und Gewissen durchgeführten Schätzungen des Auftragnehmers. Wird ein Termin nicht eingehalten, ist der Kunde zur Einräumung einer angemessenen Nachfrist verpflichtet.
Können vereinbarte Termine wegen höherer Gewalt, Krankheit, Unfall, Streik oder sonstigen, nicht vom Auftragnehmer zu vertretenden Umständen nicht eingehalten werden, verlängert sich die Leistungsfrist für die Dauer des jeweiligen Hindernisses. Derartige Umstände verlängern die Leistungsfrist auch, wenn sie bei einem Lieferanten des Auftragnehmers eintreten. Der Kunde hat den Auftragnehmer über derartige Umstände und deren Wegfall unverzüglich, spätestens aber innerhalb von

drei Tagen schriftlich zu informieren. Er haftet für die Folgen einer verspäteten Benachrichtigung.

- 3.2 Der Versand von Waren erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. Der Auftragnehmer hat die Wahl, ob er Waren versendet oder selbst transportiert.
- 3.3 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Leistungen von seinen Räumen aus zu erbringen. Dies gilt insbesondere für die Fernwartung und den Support. Sofern nichts anderes vereinbart ist, erbringt der Auftragnehmer seine Leistungen zu den üblichen Geschäftszeiten an Werktagen. Für außerhalb der Geschäftszeiten erbrachte Leistungen gebührt dem Auftragnehmer ein zusätzliches Entgelt in angemessener Höhe, sofern der Auftragnehmer nicht für einen solchen Fall spezielle Stundensätze festgesetzt hat.
- 3.4 Der Auftragnehmer ist zur Erbringung von Teillieferungen und -leistungen berechtigt. Ist eine Lieferung auf Abruf vereinbart, so gilt der Abruf nach angemessener Frist, spätestens aber nach 8 Monaten als erfolgt.
- 3.5 Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Erfüllung seiner Pflichten Subunternehmer heranzuziehen.

4. Änderung der vereinbarten Leistungen

- 4.1 Wünscht der Kunde Änderungen der vereinbarten Leistungen, so hat er dies dem Auftragnehmer schriftlich mitzuteilen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Änderungen zu akzeptieren. Die Zustimmung des Auftragnehmers ist nur wirksam, wenn sie schriftlich erfolgt.
Für den Fall, dass akzeptierte Änderungen nicht nur sehr geringfügigen zusätzlichen Aufwand verursachen, hat der Auftragnehmer Anspruch auf Abgeltung der zusätzlich zu erbringenden Leistungen. Lässt sich der Kunde bei der Planung der von ihm gewünschten Änderungen durch den Auftragnehmer beraten, so hat dieser Anspruch auf Abgeltung dieser Leistung.
- 4.2 Bis zu einer schriftlichen Äußerung über die vom Kunden gewünschten Änderungen ist der Auftragnehmer verpflichtet und berechtigt, die Erfüllung des ursprünglichen Auftrags fortzusetzen. Damit hat er jedoch innezuhalten, wenn der Kunde schriftlich die Unterbrechung fordert. In diesem Fall ist der Auftragnehmer erst wieder zur Erbringung der ursprünglich vereinbarten Leistung berechtigt, wenn er die Änderungen schriftlich abgelehnt hat.
- 4.3 Zu geringfügigen Änderungen der vereinbarten Leistung, aufgrund derer nicht mit einer Beeinträchtigung der Funktionalität und des grundlegenden Charakters der zu erbringenden Leistung zu rechnen ist, ist der Auftragnehmer stets berechtigt. Insbesondere berechtigt ihn die mangelnde Verfügbarkeit eingeplanter Komponenten, eine Änderung im Stand der Technik oder die Erkenntnis, dass die vereinbarte Leistung auf andere Weise besser erbracht werden kann, zu solchen geringfügigen Änderungen.
- 4.4 Stellt sich im Rahmen der Leistungserbringung heraus, dass Verbesserungen oder Änderungen der ursprünglichen Planung erforderlich sind, hat der Auftragnehmer das Recht, dem Kunden schriftlich Änderungen vorzuschlagen. Diese Änderungen gelten als genehmigt, wenn sie der Kunde nicht innerhalb von zehn Tagen schriftlich ablehnt. Sind mit den Änderungen höhere Kosten für den Kunden verbunden und stellt sich heraus, dass die vereinbarte Leistung ohne die vom Auftragnehmer vorgeschlagenen Änderungen nicht durchführbar ist, so hat der Kunde das Recht, innerhalb von sieben Tagen ab Information über diese Umstände schriftlich von dem Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall rechnet der Auftragnehmer die bis dahin erbrachten Leistungen ab.

5. Mitwirkungspflicht des Auftragnehmers

- 5.1 Der Kunde weiß, dass die Qualität der geschuldeten Leistung wesentlich von seiner Mitwirkung abhängt. Er wird daher dem Auftragnehmer alle für das Projekt erforderlichen Informationen erteilen und alle erforderlichen Unterlagen übergeben. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, ihm vom Kunden erteilte Informationen zu überprüfen, sofern nicht offenkundige Indizien für deren Unrichtigkeit bestehen. Dabei sind allerdings nur die Kenntnisse der organschaftlichen Vertreter, nicht aber jene sonstiger Mitarbeiter des Auftragnehmers ausschlaggebend. Auf Verlangen des

Auftragnehmers hat der Kunde die Richtigkeit und Vollständigkeit erteilter Informationen und übergebener Unterlagen zu bestätigen.

- 5.2 Der Kunde ist verpflichtet, den Auftragnehmer nach bestem Wissen und Gewissen zu unterstützen und alle zur Erbringung der Leistung bestehenden Voraussetzungen zu schaffen, soweit dies zumutbar ist. Insbesondere hat der Kunde
- rechtzeitig und im erforderlichen Ausmaß seine Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen, wenn dies zur Abwicklung notwendig ist;
 - rechtzeitig vor Erbringung der Leistung des Auftragnehmers auf eigene Kosten dem Vertragsgegenstand adäquate Räume bereitzustellen und dem Auftragnehmer und dessen Mitarbeitern zur Erfüllung des Auftrags den ungehinderten Zutritt zu diesen zu ermöglichen;
 - alle zumutbaren Vorkehrungen für die Gesundheit und Sicherheit der vom Auftragnehmer eingesetzten Personen zu treffen;
 - Hinweise zur Beschreibung, Feststellung, Meldung und Vermeidung von im Zusammenhang mit der Erbringung der vertraglichen Leistung auftretenden oder vermuteten Fehlern zu befolgen;
 - eine dem Stand der Technik entsprechende Kommunikationsinfrastruktur, die unter anderem die Erbringung von Leistungen des Auftragnehmers von dessen Räumen aus (insb. Fernwartung und Fernsupport) ermöglicht, bereit zu halten;
 - die für die vom Auftragnehmer gelieferte Software geltenden Lizenzbestimmungen einzuhalten, die er mit jenen Handlungen oder Erklärungen, die der jeweils berechnete Lizenzgeber als Zustimmungserklärung festgelegt hat, akzeptiert;
 - gelieferte Systeme bestimmungsgemäß und der jeweils vorhandenen Dokumentation und allen gesetzlichen Bestimmungen entsprechend zu verwenden;
 - dem Auftragnehmer mitzuteilen, welche Personen berechnete sind, mit „Administrator-Rechten“ auf sein System zuzugreifen und den Auftragnehmer über alle beabsichtigten Änderungen, für die „Administrator-Rechte“ erforderlich sind und die Auswirkungen auf Server- und Netzwerkkomponenten haben, im Vorhinein zu informieren.
- Die Mitwirkungspflichten gelten auch, wenn der Auftragnehmer Mängel zu beseitigen hat.
- 5.3 Der Kunde verpflichtet sich, vom Auftragnehmer betreute Systeme nicht ohne dessen vorherige schriftliche Zustimmung durch Dritte warten zu lassen und keine Schäden durch Dritte beheben zu lassen.
- 5.4 Der Kunde hat den Auftragnehmer rechtzeitig und umfassend über von ihm oder durch von ihm beauftragte Dritte vorgenommene Änderungen, die den Vertragsgegenstand zu beeinflussen geeignet sind, aufzuklären. Durch solche Änderungen entstehender zusätzlicher Aufwand ist dem Auftragnehmer zu vergüten. Ebenso unterrichtet der Kunde den Auftragnehmer umgehend über im eigenen System aufgetretene Störungen, Fehler oder Gefahren, insbesondere über den Befall mit Malware, Viren und sonstigen Schadprogrammen, um mögliche Komplikationen bei Erbringung der Leistung des Auftragnehmers zu vermeiden. Der Kunde ist

verpflichtet, in einem solchen Fall den Aufforderungen des Auftragnehmers zur Minimierung des Schadens nachzukommen.

- 5.5 Dem Kunden obliegt die Sicherung seiner Daten. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass Daten im Rahmen einer Migration übertragen werden müssen. Vom Auftragnehmer im Zusammenhang mit einer Datensicherung erbrachte Leistungen sind gesondert zu vergüten. Der Auftragnehmer weist den Kunden auf den Beginn eines Migrationsprozesses hin, sodass dieser für die Sicherung sorgen kann. Für den Fall, dass durch eine Migration von Daten Rechte Dritter verletzt werden, hält der Kunde den Auftragnehmer schadlos.
- 5.6 Mit einem Verstoß gegen Mitwirkungspflichten verbundene Kosten trägt der Kunde; hieraus entstehenden Schaden hat er dem Auftragnehmer zu ersetzen. Ein Verstoß gegen die Mitwirkungspflichten, der den Auftragnehmer bei der Erbringung seiner Leistung erheblich behindert, berechtigt diesen überdies, ohne Verlust des vereinbarten Entgeltanspruchs vom Vertrag zurückzutreten oder diesen vorzeitig aufzulösen.

6. Entgelt und Zahlung

- 6.1 Für das Verfassen von Kostenvoranschlägen gebührt dem Auftragnehmer ein Entgelt, das anhand des entstandenen Zeitaufwands ermittelt und bei der Rechnungslegung über einen erteilten Auftrag abgezogen wird.
- 6.2 Ist nichts anderes vereinbart, so enthalten die festgesetzten Preise nicht die Mehrwertsteuer und andere gesetzliche Abgaben sowie die Kosten zusätzlicher Leistungen, wie z.B. Verpackung, Transport, Versicherungen, Beratung und Installation.
- 6.3 Alle vom Auftragnehmer erbrachten, nicht im vereinbarten Leistungsumfang vorgesehenen Leistungen sind vom Kunden nach dem für die erbrachten Leistungen beim Auftragnehmer jeweils existierenden Tarif zu bezahlen. Fehlt ein solcher Tarif, schuldet der Kunde ein angemessenes Entgelt.
- 6.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Zwischenrechnungen zu legen und seine weiteren Leistungen in jeder Phase des Vertragsverhältnisses von einer Vorauszahlung abhängig zu machen.
- 6.5 Gerät der Kunde mit einer Zahlung mehr als 14 Tage in Verzug, so ist der Auftragnehmer nach Setzung einer Nachfrist von 10 Tagen berechtigt, alle bestehenden Forderungen fällig zu stellen und die weitere Erbringung von Leistungen von der Zahlung aller offenen Forderungen abhängig zu machen.
Der Kunde schuldet im Falle des Verzugs Zinsen von 8 % über dem Basiszinssatz p.a. und den Ersatz aller notwendigen und angemessenen Mahn-, Inkasso- und im Zusammenhang mit dem Verzug entstehenden Nebenkosten. Für von ihm selbst stammende Mahnschreiben kann der Auftragnehmer eine Zahlung von EUR 30,- und den Ersatz der angefallenen Spesen fordern.
- 6.6 Der Auftragnehmer ist zur Änderung von Preisen berechtigt, um eine allfällige Erhöhung der dem Preis zugrunde liegenden Kosten auszugleichen. Dies gilt insbesondere für nach Vertragsabschluss eingetretene Änderungen der Preise für
- von Lieferanten bezogene Produkte,
 - Steuern und Abgaben,
 - Fremdwährungskosten,
 - Transaktionskosten, etc.
- 6.7 Entsteht dem Auftragnehmer durch Umstände, die dieser nicht schuldhaft verursacht hat, zusätzlicher, nicht im Vertrag vorgesehener Aufwand, so hat der Kunde hierfür ein anhand des entstandenen Aufwands berechnetes Entgelt zu leisten. Dies gilt insbesondere, aber nicht ausschließlich für Aufwand,
- der durch den Einsatz von Software, die von Dritten stammt, verursacht wird und für den Auftragnehmer nicht vorhersehbar war (insbesondere Fehler der verwendeten Software, unvorhersehbare Inkompatibilitäten, mangelhafte oder fehlende Updates durch den Hersteller);
 - der entsteht, weil der Auftragnehmer eine vom Kunden behauptete Störung zu beheben versucht, die tatsächlich jedoch nicht vorliegt;

- der entsteht, weil der Auftragnehmer vom Kunden behauptete Mängel untersucht, die jedoch nicht vorliegen;
 - der durch die Wiederherstellung eines aus welchem Grund immer nicht oder nur eingeschränkt verwendbaren Systems entsteht, sofern diese nicht durch Umstände, die der Auftragnehmer verschuldet hat, erforderlich ist.
- 6.8 Die durch die An- und Abreise zu und von den Räumen des Kunden in Anspruch genommene Zeit ist als Arbeitszeit zu vergüten. Im Rahmen der Erfüllung eines Auftrags entstehende Auslagen, insbesondere Reise- und Nächtigungskosten sind vom Kunden zu ersetzen.
- 6.9 Regelmäßig wiederkehrende Entgelte des Kunden sind wertgesichert. Zur Berechnung der Wertsicherung dient der Verbraucherpreisindex 2010 oder ein an dessen Stelle tretender Index. Basis für die Valorisierung ist die für den Monat des jeweiligen Vertragsabschlusses verlautbarte Indexzahl. Das Entgelt verändert sich in jenem Maß, in dem sich der Index gegenüber der Basis verändert. Die Anpassung wird am 01.01. eines jeden Jahres wirksam, ohne dass es einer Erklärung bedarf. Die für den ersten Tag oder Monat des Jahres bekannt gegebene Indexzahl dient als Bezugsgröße für die jeweils folgende Anpassung. Das Unterlassen einer Entgelterhöhung aufgrund der Wertsicherung ist kein Verzicht auf das Recht zur Anpassung.

7. Aufrechnung und Zurückbehaltung

- 7.1 Der Kunde darf nur mit vom Auftragnehmer schriftlich anerkannten oder rechtskräftig zugesprochenen Forderungen gegen Ansprüche des Auftragnehmers aufrechnen.
- 7.2 Zur Zurückbehaltung von Leistungen, insbesondere von Zahlungen, ist der Kunde nicht berechtigt.

8. Nutzungsrechte

- 8.1 Der Kunde hält den Auftragnehmer für den Fall schadlos, dass Dritte Rechte an den vom Kunden zur Durchführung des Auftrags zur Verfügung gestellten Unterlagen, Werken, Daten, etc. Rechte zustehen.
- 8.2 Die Ergebnisse der vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen darf der Kunde ausschließlich für eigene Zwecke verwerten. Unzulässig ist es daher, diese Leistungen weiterzugeben oder Dritten zu ermöglichen, daran in irgendeiner Weise zu partizipieren.
 Insbesondere darf der Kunde ohne schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers nicht Planungen, Konzepte, Schulungsunterlagen, Programmkonzepte, Angebote, Leistungsbeschreibungen oder deren Kopien an Dritte weitergeben. Allenfalls an diesen Leistungen eingeräumte Nutzungsrechte beschränken sich auf die eigenen Zwecke des Kunden. Jede darüber hinausgehende Verwertung ist unzulässig.
 Für jeden einzelnen Verstoß gegen die in dieser Bestimmung genannten Pflichten schuldet der Kunde dem Auftragnehmer eine verschuldensunabhängige Konventionalstrafe von EUR 15.000.--. Die Einforderung der Konventionalstrafe

schließt die Geltendmachung eines über diesen Betrag hinausgehenden Schadens nicht aus.

- 8.3 Die Rechte an vom Auftragnehmer nicht selbst hergestellter Software stehen den jeweiligen Lizenzgebern zu. Der Kunde akzeptiert die sich aus dem jeweiligen Lizenzvertrag ergebenden Beschränkungen und wird den Auftragnehmer für den Fall, dass der Lizenzgeber diesen für eine Verletzung dieser Bestimmungen durch den Kunden in Anspruch nimmt, schadlos halten.
- 8.4 Der Auftragnehmer haftet nicht dafür, dass gelieferte Produkte Schutzrechte Dritter verletzen. Den Auftragnehmer trifft in diesem Zusammenhang daher auch keine Prüfpflicht.

9. Eigentumsvorbehalt

- 9.1 Das Eigentum an vom Auftragnehmer gelieferten Waren und die Nutzungsrechte an vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen gehen erst mit vollständiger Bezahlung aller Verbindlichkeiten über, die aus der zwischen dem Kunden und dem Auftragnehmer bestehenden Geschäftsbeziehung resultieren.
- 9.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, Waren unter Eigentumsvorbehalt zu verpfänden oder auf sonstige Weise als Sicherheit hinzugeben. Zahlungsverzug, drohende Einstellung der Zahlungen oder gegen den Kunden geführte Exekutionen berechtigen den Auftragnehmer, die unter Eigentumsvorbehalt gelieferten Waren zurückzunehmen. Diese Handlungsweise ist nicht dem Rücktritt vom Vertrag gleichzusetzen.
- 9.3 Bei Pfändung oder sonstigem Zugriff auf die unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware ist der Kunde verpflichtet, auf den Eigentumsvorbehalt hinzuweisen und den Auftragnehmer unverzüglich zu verständigen. Für die in diesem Zusammenhang entstehenden Schäden haftet der Kunde unabhängig von einem Verschulden.
- 9.4 Der Kunde tritt dem Auftragnehmer alle Forderungen ab, die aus dem Verkauf von unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren resultieren. Der Kunde ist ermächtigt, die Forderung in seinem Namen einzuziehen, hat aber den Erlös auf einem separaten Konto treuhändig für den Auftragnehmer zu verwahren. Dies beschränkt nicht das Recht des Auftragnehmers, auf diese Weise abgetretene Forderungen selbst geltend zu machen. Der Kunde ist verpflichtet, dem Auftragnehmer alle hierfür erforderlichen Informationen zu erteilen.

10. Laufzeit, Beendigung des Vertrags

- 10.1 Sofern es sich bei einem abgeschlossenen Vertrag nicht um ein Zielschuldverhältnis handelt, gilt dieser als auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er tritt mit dem Tag der schriftlichen Bestätigung des vom Kunden erteilten Auftrags in Kraft, sofern nichts anderes vereinbart ist.
- 10.2 Ein nicht als Zielschuldverhältnis zu qualifizierender Vertrag kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten zum Ende eines Halbjahres mit eingeschriebenem Brief gekündigt werden, sofern die Parteien nicht abweichendes vereinbart haben.
- 10.3 Der Auftragnehmer ist überdies berechtigt, einen Vertrag mit sofortiger Wirkung aus wichtigem Grund aufzulösen bzw. von einem Vertrag aus wichtigem Grund zurückzutreten. Ein wichtiger Grund liegt unter anderem vor, wenn der Kunde gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt und insbesondere in folgenden Fällen:
 - der Kunde gerät mit einer Zahlung mehr als 14 Tage in Verzug und eine vom Auftragnehmer gesetzte Nachfrist von 10 Tage verstreicht ungenutzt;
 - die Vermögensverhältnisse des Kunden verschlechtern sich wesentlich;
 - der Kunde verweigert eine Mitwirkung, die für die ordnungsgemäße Erbringung der vereinbarten Leistung von Bedeutung ist;

- der Auftragnehmer hat Grund zu der Annahme, dass der Kunde nicht in der Lage sein wird, seine vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn gegen den Kunden ein Exekutionsverfahren eingeleitet und nicht spätestens nach vierzehn Tagen durch vollständige Zahlung eingestellt wird oder ein Gericht die Einleitung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden aus Mangel an kostendeckendem Vermögen ablehnt.
- 10.4 Ist Gegenstand der vom Auftragnehmer geschuldeten Leistungen ein von Dritten geliefertes und/oder installiertes oder ein vom Auftragnehmer mehr als ein Jahr vor Erteilung des Auftrags installiertes System, so ist der Auftragnehmer berechtigt, das System des Kunden zu untersuchen und allfällige Fehler auf Kosten des Kunden zu beheben. Der Auftragnehmer ist aber auch berechtigt, nach einer durchgeführten Überprüfung vom Vertrag zurückzutreten, ohne dies begründen zu müssen.
- 10.5 Löst der Auftragnehmer einen Vertrag, der den Kunden zu einer regelmäßig wiederkehrenden Zahlung verpflichtet, aus wichtigem Grund auf, so hat er folgende Ansprüche:
- bei einem unbefristet abgeschlossenen Vertrag hat der Auftragnehmer Anspruch auf Zahlung jenes Entgelts, das bei Einhaltung der Kündigungsbestimmungen bis zum Ablauf der jeweils geltenden Kündigungsperiode fällig geworden wäre;
 - bei einem befristet abgeschlossenen Vertrag hat der Auftragnehmer Anspruch auf die Hälfte jenes Entgelts, das bei vertragsgemäßer Beendigung, also bei Ablauf der vorgesehenen Frist fällig geworden wäre.
- 10.6 Durch Beschädigung, Verlust, aus wirtschaftlichen oder sonstigen Gründen vorliegende Unbrauchbarkeit, Zufall, höhere Gewalt etc. bestehende Beschränkungen der Verwendbarkeit des IT-Systems des Kunden berechtigen diesen nicht zur Auflösung eines bestehenden Vertrags und insbesondere nicht zur Minderung vereinbarter Entgelte, sofern der Auftragnehmer alles Zumutbare unternimmt, um die Funktionstüchtigkeit des Systems wiederherzustellen. Den durch seine Bemühungen entstehenden Aufwand hat der Kunde dem Auftragnehmer zu ersetzen.

11. Gewährleistung

- 11.1 Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen mit der Sorgfalt eines durchschnittlichen Unternehmers auf dem Gebiet der IT-Dienstleistungen und haftet daher für die durchschnittlichen Kenntnisse und Fähigkeiten eines solchen Unternehmers. Er leistet Gewähr dafür, dass die von ihm erbrachten Leistungen dem Inhalt des dem Vertrag zugrundeliegenden Angebots entsprechen. Da den Vertragspartnern bewusst ist, dass IT-Anlagen sich nach dem Stand der Technik nicht stets fehlerfrei und reibungslos betreiben lassen, vereinbaren sie, dass der Auftragnehmer nur den dem Stand der Technik entsprechenden, nicht aber den jedenfalls fehlerfreien Betrieb schuldet. Insbesondere kommen sie über folgende Beschränkungen der Gewährleistungspflicht überein:
- 11.2 Soweit nicht schriftlich anderes vereinbart ist, leistet der Auftragnehmer nicht Gewähr dafür, dass seine Leistung im Sinne des Kunden zweckmäßig und aus wirtschaftlicher

und technischer Sicht verwertbar ist. Insbesondere haftet er nicht für die Eignung seiner Leistung zur Erreichung eines bestimmten Ziels oder zur Erfüllung bestimmter Aufgaben.

- 11.3 Der Auftragnehmer leistet nicht Gewähr für Betriebsausfälle, die durch Netzausfälle, Servicearbeiten, Störungen oder sonstige unbeeinflussbare Ereignisse, die die Netzverbindung betreffen, verursacht werden, und insbesondere nicht für in der Sphäre des Providers gelegene Störungen. Der Auftragnehmer schuldet nicht den ununterbrochenen Betrieb eines Systems. Aus kurzfristigen Ausfällen und Servicearbeiten kann der Kunde daher keine Ansprüche ableiten.
- 11.4 Ein Sachmangel liegt nicht vor, wenn die erbrachte Leistung gemäß dem vertraglich vereinbarten Verwendungszweck einsetzbar ist. Funktionsstörungen, die auf einer Fehlbedienung, auf einem Mangel vorhandener Hardware, auf nicht beeinflussbaren äußeren Umständen, auf Überbeanspruchung, Verwendung ungeeigneter Betriebsmaterialien, unsachgemäße Behandlung etc. beruhen, sind ebenso wenig Mängel wie bloß unerhebliche Beeinträchtigungen, die die Funktionstüchtigkeit des Leistungsgegenstandes nicht beeinträchtigen. Ebenso wenig leistet der Auftragnehmer Gewähr für Mängel, die durch eine Änderung der vom Kunden eingesetzten und im Vertrag berücksichtigten Systemkomponenten oder durch die Verwendung ungeeigneter Software oder durch unübliche Eingriffe in das System verursacht sind.
- 11.5 Der Auftragnehmer leistet keine Gewähr für Verschleißteile und stark der Abnutzung unterliegendes Zubehör (z.B. Datenträger). Für Vertragsgegenstände, die in Verbindung mit Geräten oder Software Dritter eingesetzt werden, leistet der Auftragnehmer nur Gewähr, wenn der aufgetretene Mangel auch ohne eine solche Verbindung auftritt. Die Gewährleistungspflicht für verkaufte Waren entfällt, wenn Seriennummern oder sonstige Kennzeichnungen entfernt oder unlesbar gemacht worden sind. Für die fehlerfreie Funktion gelieferter, von Dritten stammender Software leistet der Auftragnehmer nur Gewähr, wenn dies schriftlich vereinbart ist. Allfällige Ansprüche des Kunden ergeben sich aus dem jeweiligen Lizenzvertrag.
- 11.6 Der Auftragnehmer leistet nicht Gewähr dafür, dass von ihm gelieferte Software den Anforderungen des Vertragspartners genügt, fehlerfrei ist und dass alle Softwarefehler behoben werden können. Der Auftragnehmer leistet außerdem nicht für die absolute Sicherheit von ihm eingerichteter Systeme, insbesondere Firewall-, Anti-Viren- und Anti-Spam-Systeme, Gewähr, sondern nur dafür, dass diese aus Sicht des durchschnittlichen IT-Dienstleisters als zuverlässig anzusehen sind.
- 11.7 Der Auftragnehmer behebt Mängel entweder durch Verbesserung oder durch Austausch der erbrachten Leistung. Als Verbesserung gilt auch die Demonstration, wie ein Fehler durch zumutbare Maßnahmen zu vermeiden ist. Der Kunde ist nicht berechtigt, Mängel selbst zu verbessern. Er hat daher auch keinen Anspruch auf Ersatz dadurch entstandener Kosten.
Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Verbesserung eines Mangels mindestens zwei Mal zu versuchen. Die Verbesserung gilt erst als endgültig gescheitert, wenn der Auftragnehmer den Kunden von dem Scheitern verständigt. Der Kunde kann bei einem nicht geringfügigen Mangel sodann zwischen den Gewährleistungsbehelfen

der Preisminderung und der Wandlung wählen. Bei geringfügigen Mängeln steht lediglich der Anspruch auf Preisminderung zu.

Durch Austausch ersetzte Teile gehen in das Eigentum des Auftragnehmers über.

- 11.8 Der Kunde hat die Leistungen des Auftragnehmers unverzüglich zu überprüfen und dem Auftragnehmer allenfalls vorhandene Mängel umgehend, spätestens aber innerhalb von 10 Tagen ab Übergabe mitzuteilen. Diese Mängelrüge entfaltet nur Rechtswirkungen, wenn sie schriftlich erfolgt und eine Beschreibung der wesentlichen Eigenschaften des angeblich vorhandenen Mangels enthält. Dies gilt auch für allfällige erst später hervorkommende Mängel. Unterlässt der Kunde die Mängelrüge, so verliert er seine Ansprüche auf Gewährleistung und Schadenersatz.
- 11.9 Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs Monate und beginnt bei Übergabe der Leistung. Zur Wahrung der Frist ist der Anspruch gerichtlich geltend zu machen. Der Regress gemäß § 933 b ABGB ist ausgeschlossen. Der Kunde hat stets zu beweisen, dass ein allfälliger Mangel bereits bei Übergabe der Leistung vorgelegen ist.
- 11.10 Unterlässt der Kunde es, die angebotene Leistung anzunehmen, obwohl kein Mangel vorliegt, der deren Nutzung schwer einschränkt oder unmöglich macht, so gilt die Leistung nach Ablauf von zwei Wochen nach der Erklärung des Auftragnehmers, dass er zur Leistung bereit ist, als abgenommen.

12. Haftung

- 12.1 Die Haftung des Auftragnehmers für leichtes Verschulden ist ausgeschlossen. Das Vorliegen von grober Fahrlässigkeit hat der Kunde zu beweisen.
- 12.2 Die Haftung des Auftragnehmers für Sachschäden ist auf EUR 15.000,- pro Schadensfall, für jedes Vertragsverhältnis jedoch auf insgesamt EUR 25.000,- pro Jahr beschränkt.
- 12.3 Für sonstige Schäden, insbesondere für entgangenen Gewinn, entgangene Geschäftschancen, mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden und Schäden durch Betriebsstörung haftet der Auftragnehmer nicht, sofern nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen eine Haftung vorsehen.
- 12.4 Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Personenschäden.
- 12.5 Der Auftragnehmer haftet nicht für Defekte der Hardware des Kunden und deren Folgen, sofern diese nicht nachweislich auf ein Fehlverhalten des Auftragnehmers zurückgehen. Es obliegt dem Kunden, durch Abschluss von Verträgen über erweiterte Herstellergarantien, aus Hardwaredefekten allenfalls resultierende Folgen so weit wie möglich zu vermeiden.
Die Haftung des Auftragnehmers ist überdies ausgeschlossen, wenn Betriebsanleitungen, Dokumentationen, Lizenzbestimmungen, Betriebsbeschreibungen, gesetzliche Bestimmungen im Zusammenhang mit der Benutzung von IT-Systemen, etc. missachtet worden sind. Die Einhaltung aller dieser Bestimmungen hat der Kunde zu beweisen.
- 12.6 Dem Kunden obliegt die Sicherung seiner Daten nach dem Stand der Technik. Er hat alle vorhandenen Daten jederzeit auch als Sicherungskopie bereit zu halten. Für schuldhaft verursachten Datenverlust haftet der Auftragnehmer daher nur in dem Maße, in dem der Schaden auch bei Erfüllung dieser Obliegenheit eingetreten wäre. Durch Datenverlust verursachten Mehraufwand hat der Kunde dem Auftragnehmer zu ersetzen.
- 12.7 Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz verfallen, wenn sie der Kunde dem Auftragnehmer nicht innerhalb von zwei Monaten ab Eintritt des Schadens schriftlich anzeigt. Die Ansprüche verjähren darüber hinaus, wenn sie nicht innerhalb von sechs Monaten gerichtlich geltend gemacht werden.
- 12.8 Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, die Rechtmäßigkeit der Nutzung ihm vom Kunden übergebener Unterlagen, Werke, Daten, etc. zu prüfen. Der Kunde haftet daher dem Auftragnehmer, sofern dieser von Dritten in diesem Zusammenhang in Anspruch genommen wird.

13. Abwerben von Mitarbeitern

- 13.1 Der Kunde ist verpflichtet, es für die Dauer eines mit dem Auftragnehmer abgeschlossenen Vertrages und nach dessen Beendigung weitere achtzehn Monate

zu unterlassen, Mitarbeiter des Auftragnehmers ohne dessen schriftliche Zustimmung – sei es auch nur mittelbar – abzuwerben oder zu beschäftigen.

- 13.2 Für jeden Verstoß gegen diese Verpflichtung hat der Kunde dem Auftragnehmer eine verschuldensunabhängige Vertragsstrafe von EUR 30.000,-- zu zahlen. Ein darüber hinausgehender Schadenersatzanspruch des Auftragnehmers bleibt davon unberührt.

14. Abtretung, Rechtsnachfolge

- 14.1 Die aus einem Vertragsverhältnis resultierenden Rechte und Pflichten darf der Kunde nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers übertragen, abtreten oder sonst weitergeben.
- 14.2 Jede Änderung an den Beteiligungsverhältnissen oder in der Geschäftsführung eines Kunden sowie die Veräußerung des Unternehmens des Kunden berechtigen den Auftragnehmer zur sofortigen Auflösung eines Vertrages.

15. Datenschutz

- 15.1 Der Kunde stimmt der Verwendung seiner in Erfüllung der jeweils abgeschlossenen Verträge vom Auftragnehmer gesammelten Daten zu. Der Auftragnehmer hat das Recht, den Kunden in eine Referenzliste aufzunehmen, die auch eine Beschreibung der vom Auftragnehmer für den Kunden erbrachten Leistung enthält.
- 15.2 Für Ansprüche Dritter, die diese aus der Weitergabe von Daten durch den Kunden an den Auftragnehmer ableiten, hält der Kunde den Auftragnehmer schadlos.
- 15.3 Die Parteien vereinbaren, über Einzelheiten der abgeschlossenen Verträge und ihnen in diesem Zusammenhang bekannt gewordene vertrauliche Informationen unbefristet Stillschweigen zu wahren.

16. Änderung der AGB

- 16.1 Der Auftragnehmer wird dem Kunden Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen schriftlich oder auf dessen Wunsch elektronisch mitteilen. Ist der Kunde mit den Änderungen nicht einverstanden, so hat er dies dem Auftragnehmer innerhalb von zwei Wochen ab Zugang der Mitteilung schriftlich bekanntzugeben. Lehnt der Kunde die Änderungen nicht fristgerecht ab, werden diese zu dem vom Auftragnehmer bezeichneten Zeitpunkt, frühestens aber nach Ablauf von zwei Wochen ab Zugang der Mitteilung Inhalt aller zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden abgeschlossenen Verträge.
- 16.2 Lehnt der Kunde bestimmte, aber nicht alle Änderungen ab, so werden die nicht abgelehnten Änderungen, sofern sie auch ohne die abgelehnten einen sinnvollen Anwendungsbereich haben, zu dem vom Auftragnehmer bezeichneten Zeitpunkt, frühestens aber nach Ablauf von zwei Wochen ab Zugang der Mitteilung über die Änderungen beim Kunden Inhalt aller zwischen dem Auftragnehmer und dem Kunden abgeschlossenen Verträge. Der Auftragnehmer kann diese Rechtsfolge durch schriftliche Erklärung innerhalb von zwei Wochen ab Zugang der Ablehnung des Kunden ausschließen.

17. Sonstiges

- 17.1 Die Parteien kommen überein, aus ihren Vertragsverhältnissen resultierende Streitigkeiten vor dem für den Sitz des Auftragnehmers zuständigen Gericht auszutragen.
- 17.2 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss von Verweisungsnormen. Das UN-Kaufrecht ist nicht anzuwenden.
- 17.3 Änderungen eines Vertrages sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden. Die Parteien kommen überein, von diesem Formerfordernis nicht, auch nicht einvernehmlich, abzuweichen.
- 17.4 Sollten sich einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen als unwirksam oder undurchführbar erweisen, berührt dies nicht die Gültigkeit der übrigen Regelungen. Die Parteien verpflichten sich, in einem solchen Fall die ungültige oder unwirksame Bestimmung durch eine neue zu ersetzen, die demselben Zweck entspricht, und vereinbaren deren Anwendbarkeit auch für die Zeit vor ihrer Schaffung.