



EDV Dienstleistungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

URL IT GMBH

Stand: 01.06.2024

1. Allgemeines

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, die URL IT GmbH („Auftragnehmer“, AN) gegenüber dem Auftraggeber (AG) erbringt. Auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird spätestens in der Angebotslegung hingewiesen.

Die folgenden Leistungen werden durch den AN erbracht und sind Umfang dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1.1. Erbringung von IT-Dienstleistungen

URL IT GmbH erbringt für den AG Dienstleistungen in der Informationstechnologie unter Einhaltung eines individuell vereinbarten Hosting- oder Wartungsvertrags.

Diese Dienstleistungen umfassen:

Monitoring und Wartung von Kundensystemen

IT-Support über Telefon, Ticketsystem oder vor-Ort

Konzeptionierung und Umsetzung von IT-Projekten

Betrieb Cloud Data Center und Bereitstellung von Hosting Umgebungen

1.2. Wiederverkauf von Hard- und Softwareprodukten

URL IT GmbH vertreibt Hard - und Softwareprodukte und tritt dabei ausschließlich als Reseller auf. Es werden keine selbst entwickelten Produkte verkauft.

2. Leistungsumfang

2.1. Der genaue Umfang der Dienstleistungen des AN ist im Service Level Agreement (SLA) mit dem AG festgelegt. Sofern nichts anderes 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.

2.2. 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.

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

2.4. 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.

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. Der AG ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern des AN Weisungen - gleich welcher Art- zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich an den vom AN benannten Ansprechpartner herantragen.

3.3. Der AG stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche vom AN zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen 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.

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

3.5. Der AG 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.

3.6. 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.

3.7. 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.

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

4. Änderung des Vertragsinhalts

Beide Vertragspartner können jederzeit Änderungen des Leistungsumfangs verlangen. 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 der Vertragsänderung die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben. Ein Antrag auf Änderung wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner bindend.

5. Leistungsstörungen

5.1. Der AN verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt der AN die Dienstleistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist der AN verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist seine Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei zu erbringen, indem er nach seiner Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt.

5.2. Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des AG oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des AG gemäß Punkt 2.11, 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 unternehmen.

5.3. 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.

5.4. 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 jedenfall Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der AG dem AN alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des AN zum Beweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.

5.6. Die Regelungen dieses Punktes gelten sinngemäß für allfällige Lieferungen von Hard- oder Softwareprodukten vom AN an den AG. Die Gewährleistungsfrist für solche Lieferungen beträgt 6 Monate ab Übergabe. § 924 ABGB "Vermutung der Mangelhaftigkeit" wird einvernehmlich ausgeschlossen. Für allfällige dem AG vom AN überlassene Hard- oder Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Gewährleistungsbedingungen des Herstellers dieser Produkte.

6. Haftung

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

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

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

6.4. Sofern der AN das Werk 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.

6.5. 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.

7. Vergütung, Preise

7.1. Die vom AG zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem geltenden Vertrag oder Angebot.

7.2. Alle Gebühren und Steuern (insbesondere Umsatzsteuer) werden aufgrund der jeweils gültigen Gesetzeslage berechnet. Falls die Abgabenbehörden darüber hinaus nachträglich Steuern oder Abgaben vorschreiben, gehen diese zu Lasten des AG.

7.3. 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 6.9. 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).

7.4. 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.

7.5. Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen 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.

7.6. Der AG ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüche oder Bemängelungen zurückzuhalten.

7.7. Kommt der AG mit seinen Zahlungen in Verzug, ist der AN berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen und alle zur Einbringung der Forderung 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.

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

7.9. Der AN ist berechtigt, bei nach dem Vertragsabschluss eintretenden Steigerungen von Lohn-, Material-, sonstigen Kosten und/oder Abgaben den vereinbarten Pauschalbetrag entsprechend zu erhöhen und dem AG ab dem auf die Erhöhung folgendem Monatsbeginn anzulasten.

Die Erhöhungen gelten als vom AG von vornherein akzeptiert, wenn sie nicht mehr als die jährliche Steigerung des Verbraucherpreisindexes betragen.

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

7.11. 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. Liefertermine

8.1. Der AN ist bestrebt, innerhalb angemessener Frist auf die jeweiligen Anfragen des AG während der normalen Arbeitszeit des AN Auskunft zu geben.

8.2. Dem AG steht wegen Überschreitung der in Aussicht gestellten Termine weder das Recht auf Rücktritt noch auf Schadenersatz zu.

8.3. Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig.

9. Vertragsdauer, Laufzeit des Vertrags

9.1. 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 3 Monaten, frühestens aber zum Ende der im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden.

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

9.3. Der AN ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und der AN aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.

9.4. Bei Vertragsbeendigung hat der AG unverzüglich sämtliche ihm vom AN überlassene Gegenstände, Unterlagen und Dokumentationen an den AN zurückzustellen.

9.5. 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.

10. Geheimhaltung und Datenschutz

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 und insbesondere seine Dienstnehmer:innen, die Bestimmungen gemäß § 6 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

10.2. 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.

11. Urheberrecht und Nutzung

11.1. Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen dem AN bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der AG erhält ausschließlich das Recht,

die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl der Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden. Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch den AG ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. Durch die Mitwirkung des AN bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung erworben. Jede Verletzung der Urheberrechte des AN zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.

11.2. Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem AG unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mitübertragen werden.

12. Loyalität

12.1. Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, des anderen Vertragspartners während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen. Der dagegen verstoßende Vertragspartner ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe eines Jahresgehaltes des Mitarbeiters zu zahlen.

13. Schlussbestimmungen

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

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

13.3. 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.

13.4. 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 das örtlich und sachlich zuständige Gerichte für den Firmensitz des AN, als vereinbart.