

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## I. Bestimmungen für alle Lieferungen und Leistungen

### § 1 Anwendbarkeit

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (in der Folge „AGB“) sind ausschließliche Grundlage für alle Verträge, die zwischen Gregor Wurm IT-Service (in der Folge „Auftragnehmer“) und seinen Kunden (in der Folge „Auftraggeber“) abgeschlossen werden.

(2) Diese AGB gelten auch für künftige Verträge selbst wenn im Einzelfall bei künftigen Ergänzungs- oder Folgeaufträgen darauf nicht ausdrücklich eingegangen wird. Liegen bei Vertragsschluss AGB in einer neueren Version vor und werden diese einbezogen, so treten diese an die Stelle der vorhergehenden AGB. Die jeweils aktuelle Fassung der AGB ist auf unserer Homepage (<http://www.wurm.me/agb.pdf>) abrufbar.

(3) Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird widersprochen, soweit diese von den vorliegenden AGB abweichen. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn sie ausdrücklich und schriftlich anerkannt werden.

### § 2 Angebot, Vertragsabschluss

(1) Angebote an den Auftraggeber sind freibleibend, das bedeutet, dass der Auftragnehmer das Angebot ohne Angabe von Gründen jederzeit zurückziehen kann, solange es nicht angenommen wurde. Ein Vertrag kommt erst mit der schriftlichen Bestätigung des Angebots durch den Auftragnehmer zu Stande. Eine Annahme per E-Mail erfüllt das Schriftlichkeitsgebot.

### § 3 Preise

(1) Preisangaben sind nicht als Pauschalpreis zu verstehen. Für vom Auftraggeber angeordnete Leistungen, die im ursprünglichen Auftrag keine Deckung finden, besteht Anspruch auf Entgelt nach den Honorarbestimmungen des Hauptauftrages. Zusatzleistungen können durch sonstige, für den Auftragnehmer nicht vertretende, Umstände entstehen und sind im folgenden als mögliche Beispiele gelistet:

- (a) Beseitigen von möglichen Störungen und Fehlern
- (b) Entfernen von Schadsoftware wie Viren oder Trojaner
- (c) Unsachgemäße Bedienung oder Handhabung des Auftraggebers
- (d) Nicht vorhersehbare Software und Hardware Inkompatibilitäten

(2) Preisangaben verstehen sich jeweils zuzüglich Umsatzsteuer, Verpackungs-, Transport-, Verladungs- und Versandkosten, Reisekosten, Kilometergeld und anderer Spesen im Zuge der Auftragserbringung. Ebenso sind Zoll und etwaige Transportversicherungen vom Auftraggeber zu bezahlen,

### § 4 Leistungserbringung und Mitwirkungsfrist des Auftraggebers

(1) Die Pflicht des Auftragnehmers zur Leistungsausführung beginnt, sobald der Auftraggeber alle Voraussetzungen für die Ausführung geschaffen hat.

(2) Der Auftraggeber wird alle benötigten Informationen, sowie alle weiteren Arbeitsvoraussetzungen (wie z.B. Zugang zu den Arbeitsräumen, Zugriff auf Rechner und ggf. Softwarelizenzen, Telefon-, Netzwerk- und Internetanschlüsse) kostenfrei zur Verfügung stellen.

(3) Die Leistungserbringung durch den Auftragnehmer erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten des Auftragnehmers. Erfolgt die Leistungserbringung notwendiger Weise oder auf Wunsch des Auftraggebers außerhalb der Geschäftszeiten werden die entstanden Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt.

(4) Entsteht durch die nicht Einhaltung der Mitwirkungspflicht des Auftraggebers eine Verzögerung und/ oder ein Mehraufwand, so hat der Auftragnehmer das Recht Änderungen des Honorars und des vereinbarten Zeitplans zu verlangen.

(5) Der Auftraggeber hat allenfalls erforderliche Genehmigungen Dritter sowie Meldungen und Genehmigungen durch Behörden auf seine Kosten zu veranlassen. Der Auftraggeber wird für seine rechtliche Beratung im Zusammenhang mit dem Betrieb installierter Anlagen (z.B. Videoüberwachung) selbst sorgen.

(6) Der Auftragnehmer ist berechtigt die Leistungserbringung ganz oder teilweise durch Dritte ausführen zu lassen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich die vertraglichen Regelungen zwischen ihm und dem Auftraggeber auf den Subunternehmer zu überbinden.

## § 5 Leistungsfristen und Termine

(1) Fristen und Termine sind nur dann verbindlich wenn Sie vom Auftragnehmer ausdrücklich schriftlich als verbindlich angeboten wurden. Bei Ereignissen die nicht im Einflussbereich des Auftragnehmers liegen (z.B. höherer Gewalt, Streik, nicht vorhersehbare und vom Auftragnehmer nicht verschuldete Verzögerung von Zulieferunternehmen) verschieben sich, die Leistungsfristen und Termine um jenen Zeitraum, in welchem das Ereignis andauert. Davon unberührt bleibt das Recht des Auftraggebers auf Rücktritt vom Vertrag bei Verzögerungen die eine weitere Bindung an den Vertrag unzumutbar machen.

## § 6 Zahlung

(1) Teil- und Schlussrechnungen sind 10 Tage ab Rechnungslegung ohne jeden Abzug (Skonto) zur Zahlung fällig.

(2) Der Auftragnehmer ist jederzeit berechtigt, die bislang erbrachten Leistungen abzurechnen und Teilrechnungen zu legen.

(3) Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichtbezahlung fälliger (Teil-)Rechnungen berechtigen den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen.

(4) Für zur Einbringlichmachung notwendige und zweckentsprechenden Rechtsverfolgungskosten verpflichtet sich der Kunde bei verschuldetem Zahlungsverzug zur

Bezahlung von Mahnspesen in Höhe von € 20,00 pro Mahnung soweit dies im angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung steht.

## **§ 7 Gewährleistung und Mängelbeseitigung**

(1) Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB) mit folgenden Abweichungen:

(2) Die Gewährleistungsfrist beträgt ein halbes Jahr ab Übergabe. Für Soft- und Hardware gelten die Gewährleistungsfristen der jeweiligen Hersteller bzw. Vorlieferanten.

(3) Der Zeitpunkt der Übergabe ist mangels abweichender Vereinbarung (z.B. förmliche Abnahme) der Fertigstellungszeitpunkt, spätestens wenn der Kunde die Leistung in seine Verfügungsmacht übernommen hat, der Auftragnehmer die Übergabe angeboten und der Auftraggeber die Übernahme ohne Angabe von Gründen verweigert hat.

(4) Zur Mängelbehebung sind dem Auftragnehmer vom Auftraggeber zumindest zwei Versuche einzuräumen.

(5) Der Auftraggeber hat stets zu beweisen, dass der Mangel zum Übergabezeitpunkt bereits vorhanden war. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet dem Auftraggeber die Unschuld am Mangel zu beweisen. Die Beweislastumkehr ist somit ausgeschlossen.

(6) Mängel am Liefergegenstand, die der Auftraggeber bei ordnungsgemäßigem Geschäftsgang nach Ablieferung durch Untersuchung festgestellt hat oder feststellen hätte müssen sind unverzüglich, nach Übergabe schriftlich zu rügen. Wird die Mängelrüge nicht rechtzeitig erhoben, gilt die Ware als genehmigt.

(7) Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, wenn die technischen Anlagen des Auftragnehmers wie etwa Zuleitungen, Verkabelung, Netzwerke u.ä. nicht in technisch einwandfreiem und betriebsbereitem Zustand oder mit den gelieferten Gegenständen nicht kompatibel sind, soweit dieser Umstand kausal für den Mangel ist.

(8) Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderter Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen, Drittsoftware und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, soweit solche vorgeschrieben sind, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen) sowie auf Transportschäden zurück-zuführen sind.

## **§ 8 Haftung**

(1) Der Auftragnehmer haftet (außer bei Personenschäden), gleich aus welchem Rechtsgrund nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, der Ersatz von mittelbaren Schäden (z.B. Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind oder Datenverluste), Folgeschäden, Vermögensschäden und entgangenem Gewinn ist ausgeschlossen.

(2) Schadenersatzansprüche verjähren mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

(3) Ist die Datensicherung nicht ausdrücklich als Leistung vereinbart so hat der AG für eine ausreichende Sicherung seiner Daten gegen einen möglichen Datenverlust oder Beschädigung der Daten selbst Sorge zu tragen.

(4) Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von (1) nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal EUR 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 15.000,-.

## **§ 9 Gefahrtragung**

(1) Für den Gefahrenübergang bei Übersendung der Ware an den Verbraucher gilt § 7b KSchG.

(2) Bei versendeten Waren geht die Gefahr auf den Auftraggeber über, sobald der Auftragnehmer oder Dritte (Lieferanten) den Kaufgegenstand, das Material oder das Werk zur Abholung im Werk oder Lager bereithält, dieses selbst anliefert oder an einen Transporteur oder Botendienst zur Ausfolgung an den Auftragnehmer übergibt. Der Auftraggeber wird sich gegen dieses Risiko entsprechend versichern.

## **§ 10 Eigentumsvorbehalt**

(1) Die vom Auftragnehmer gelieferte, montierte oder sonst übergebene Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung das Eigentum des Auftragnehmers.

(2) Gerät der Auftraggeber in Zahlungsverzug, ist der Auftragnehmer bei angemessener Nachfristsetzung berechtigt, die Vorbehaltsware heraus zu verlangen.

(3) Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer von der Eröffnung des Konkurses über sein Vermögen oder der Pfändung der Vorbehaltsware unverzüglich zu verständigen.

## **§ 11 Verpflichtung zur Verschwiegenheit, Datenschutz**

(1) Der Auftragnehmer, seine Mitarbeiter und die hinzugezogenen Kollegen verpflichten sich, über alle Angelegenheiten, die ihnen im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit für den Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren. Diese Schweigepflicht bezieht sich sowohl auf den Auftraggeber als auch auf dessen Geschäftsverbindungen, und besteht auch über das Ende des Vertragsverhältnisses hinaus.

(2) Der Auftraggeber darf Berichte, Gutachten und sonstige schriftliche Äußerungen über die Ergebnisse seiner Tätigkeit Dritten nur mit Einwilligung des Auftragnehmers aushändigen.

(3) Pläne, Skizzen, Kostenvoranschläge und sonstige Unterlagen, die vom Auftragnehmer beigestellt oder durch den Beitrag des Auftragnehmer entstanden sind, bleiben das geistige Eigentum des Auftragnehmer. Die Verwendung solcher Unterlagen außerhalb der bestimmungsgemäßen Nutzung, insbesondere die Weitergabe, Vervielfältigung, Veröffentlichung und Zur-Verfügung-Stellung einschließlich auch nur auszugsweisen Kopierens bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Auftragnehmers.

(4) Der Auftraggeber anerkennt, dass der Auftragnehmer Träger sämtlicher Namens-, Urheber-, Marken und sonstige Immaterialgüterrechte, weltweit, an den angebotenen Leistungen ist. Es ist dem Auftraggeber nicht gestattet in diese Namens-, Marken-, Urheber-, oder sonstige

Immaterialgüterrechte einzugreifen oder das Logo, den Domainnamen oder andere Markenzeichen zu verwenden.

(5) Eine Verarbeitung der Daten des Auftraggebers durch den Auftragnehmer findet nur insoweit statt, als dies für die Auftrags- und Geschäftsabwicklung notwendig und im Rahmen des Bundesgesetzes über den Schutz personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz 2000 - DSGVO 2000) zulässig ist. Darüber hinaus werden Ihre personenbezogenen Daten nicht an Dritte weitergegeben, es sei denn, der Auftragnehmer ist gesetzlich hierzu verpflichtet oder der Auftraggeber hat zuvor eine entsprechende schriftliche Einwilligung erteilt.

(6) Der Auftraggeber erklärt seine Einwilligung, dass die von ihm übermittelten Kontaktdaten dafür verwenden dürfen, ihm Informationen über Produkte des Auftragnehmers zukommen zu lassen. Diese Zustimmung kann jederzeit per E-Mail widerrufen werden. Weiters hat der Auftraggeber das Recht jederzeit die Löschung seiner Daten zu verlangen sofern Sie nicht mehr für die Auftragserfüllung notwendig sind.

## § 12 Referenzkunde

(1) Der Auftraggeber erteilt seine Einwilligung, dass der Auftragnehmer ihn als Referenzkunde anführen darf.

## § 13 Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Schlussbestimmungen

(1) Dieses Vertragsverhältnis unterliegt ausschließlich österreichischem Recht unter Ausschluss des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechtes. Für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten wird die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts am Sitz des Unternehmens vereinbart.

(2) Erfüllungsort ist Wien.

(3) Alle Änderungen und Ergänzungen sind nur rechtswirksam, wenn sie schriftlich erfolgen. Auch eine nachträgliche Aufhebung des Schriftformerfordernisses bedarf ihrerseits der Schriftform.

(4) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Nutzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmung oder zu Ausfüllung der Lücke soll die gesetzliche Regelung treten.

## II. Spezielle Bestimmungen für alle Hosted Services

### § 1 Allgemeines

(1) Die gegenständlichen Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Zurverfügungstellung von IT-Infrastrukturen im Rechenzentrum des Auftragnehmers (Hosted Services).

(2) Nähere Spezifizierungen erfolgen in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen. Bei widersprüchlichen Regelungen gelten die Bedingungen in der Leistungsbeschreibungen vor diesen Bedingungen.

## § 2 Leistungserbringung

(1) Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen unter höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Der Auftragnehmer orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik, dennoch kann der Auftragnehmer 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 Auftragnehmer bemühen, Ausfälle möglichst rasch zu beheben und falls zur Einhaltung der vereinbarten Leistungen erforderlich, eine Umgehungslösung einrichten, sofern sie dem Auftraggeber aus technischen und wirtschaftlichen Gründen zugemutet werden kann. Soweit Leistungen nicht vertragsgemäß erbracht werden, wird der Auftragnehmer unverzüglich versuchen, den vertragsgemäßen Zustand wiederherzustellen.

(2) Sollten Dienste über einen Zeitraum von mehr als 24 Stunden nicht verfügbar sein, erstattet der Auftragnehmer 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.

(3) Der Auftragnehmer 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 Auftragnehmer den Auftraggeber umgehend darüber informieren. Während der angekündigten oder erforderlichen Wartungsarbeiten kann die Verfügbarkeit der Leistungen zeitweise eingeschränkt sein.

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

(5) Dem Auftraggeber steht grundsätzlich unlimitiertes Datenvolumen zur Verfügung. Zur Sicherstellung der Funktionalität der Dienste ist der Auftragnehmer berechtigt, den Auftraggeber zur Einschränkung des Nutzungsverhaltens aufzufordern oder die Einschränkung des Datentransfervolumens oder der Serverleistungen vorzunehmen, sofern der Auftraggeber durch sein Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Dienstes beeinträchtigt.

## § 3 Beendigung

(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.

(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 Auftragnehmers für einen Zeitraum von länger als drei Monate verzögert bzw. verhindert werden

#### **§ 4 Mitwirkung des Auftraggebers**

(1) Der Auftraggeber verpflichtet sich, sämtliche Maßnahmen zu ergreifen, um die Netzwerkdienste, das Backbone und die Schnittstellen des Auftragnehmers nicht zu unterbrechen oder zu behindern.

(2) Sofern nicht anders vereinbart, obliegt es dem Auftragnehmer auf eigene Kosten und eigene Verantwortung für eine ausreichend performante und stabile Netzanbindung für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Services zu sorgen.

(3) Die vom Auftragnehmer gelieferten Services sowie Grundentgelte sind monatlich im Voraus zu bezahlen, wobei der Auftragnehmer 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 Auftragnehmer.

(4) Ein wichtiger Grund im Sinne des Punktes II.3.2 liegt insbesondere vor, wenn der Auftraggeber auf den vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellten Komponenten zur Datenspeicherung rechts-, sittenwidrige oder gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßende Inhalte speichert. Diesfalls behält sich der Auftragnehmer auch eine Sperre der Services und Zugänge zu den Services vor und kann die damit entstehenden Aufwände dem Auftraggeber in Rechnung stellen. Jedenfalls hält der Auftraggeber den Auftragnehmer für alle dadurch entstehenden Schäden schad- und klaglos.