

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der SysUP GmbH & Co KG, Herrgottwiesgasse 149, A-8055 Graz

### § 1 Vertragsgegenstand

- (1) Die SysUP GmbH & Co KG (nachfolgend Auftragnehmer genannt) erbringt alle Lieferungen und Leistungen für seine Produkte gegenüber seiner Vertragspartner (nachfolgend Auftraggeber genannt) ausschließlich auf Grundlage dieser Geschäftsbedingungen.
- (2) Von diesen Geschäftsbedingungen insgesamt oder teilweise abweichende AGB des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir haben diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Diese Geschäftsbedingungen gelten auch dann ausschließlich, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender AGB des Kunden unsere Leistungen vorbehaltlos erbringen.
- (3) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für zukünftige Geschäfte der Parteien.
- (4) Der Auftragnehmer kann seine Rechte und Pflichten aus einem Vertrag auf eine oder mehrere Dritte übertragen. Dies entspricht einer Vertragsübernahme durch dritte Parteien.

### § 2 Zustandekommen eines Vertrages

- (1) Ein Vertrag mit dem Auftragnehmer kommt zustande, sobald der Auftrag bzw. die Bestellung durch den Auftraggeber vom Auftragnehmer schriftlich, durch Telefax oder E-Mail angenommen wurde.
- (2) Ebenfalls kommt ein Vertrag zustande wenn der Auftraggeber eine Bestellung über den Webshop des Auftragnehmers getätigt hat. Um eine Bestellung online im Webshop durchführen zu können, werden Cookies für die Erstellung des Warenkodes gespeichert. Der Auftraggeber kann die Speicherung der Cookies ablehnen, dann ist jedoch eine Onlinebestellung der verfügbaren Produkte nicht möglich. Die eingegebenen Daten werden über eine SSL (Secure Socket Layer) gesicherte Verbindung an unser Shopsystem übertragen.
- (3) Der Auftraggeber stimmt zu, dass seine persönlichen Daten, nämlich Firmenname, Name, Adresse, Email-Adresse, Telefonnummer, Telefaxnummer, Geburtsdatum, Firmenbuchnummer, UID Nummer, DVR Nummer, Bankdaten sowie allfällige andere Daten die zur Erfüllung des Auftrages notwendig sind, zum Zweck der Kundenbetreuung und für Zusendung von Webmaterial gespeichert und verarbeitet werden.
- (4) Alle Angebote vom Auftragnehmer sind immer freibleibend.
- (5) Der Auftragnehmer ist berechtigt alle nötigen Daten des Auftraggebers insbesondere über die Identität und die Rechts- bzw. Geschäftsfähigkeit durch Anforderung von amtlichen Dokumenten einzufordern. Des Weiteren hat der Auftraggeber eine Zustellanschrift und eine Zahlstelle im Inland bekanntzugeben.
- (6) Der Auftragnehmer ist dazu berechtigt die Kreditwürdigkeit des Auftraggebers jederzeit zu überprüfen.
- (7) Neukunden, die nicht eingetragenen Einzelunternehmen oder Verbraucher im Sinne des KSchG sind, müssen bei Vertragsabschluss oder nach Bestellung eine Kopie eines amtlichen Lichtbildausweises vorweisen. Eingetragene Unternehmen sind verpflichtet einen Firmenbuchauszug, der nicht älter als sechs Monate ist, vorzuweisen.

- (8) Die Vertragssprache wird in Deutsch festgelegt.
- (9) Auftraggeber, die Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind, können binnen einer Frist von 14 Kalendertagen von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag (oder einer im Fernabsatz abgegebenen Vertragserklärung) zurücktreten, Die Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag des Vertragsschlusses zu laufen. Samstage, Sonn- und Feiertage zählen mit. Es genügt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist ohne Angabe von Gründen abgesendet wird. Im Falle des Rücktritts findet eine gänzliche oder teilweise Rückerstattung des Preises nur Zug um Zug gegen allfällige Zurückstellung bereits empfangener Leistungen statt. Empfangene Leistungen sind so weit wie möglich zurückzustellen und dürfen vom Auftraggeber nicht mehr (auch nicht teilweise) verwendet bzw. in Anspruch genommen werden oder sonstige Vorteile daraus gezogen werden. Für die bereits erfolgt Benützung der Leistung wird von uns ein angemessenes Entgelt einbehalten. Allfällige Kosten d3er Zurückstellung gehen zu Lasten des Auftraggebers. Das Rücktrittsrecht besteht jedoch nicht, wenn mit der Ausführung der Dienstleistung vereinbarungsgemäß bereits innerhalb von 7 Werktagen ab Vertragsabschluss begonnen wird oder Waren nach Kundenspezifikationen im Sinne des § 5f Z 3 KSchG angefertigt werden.

### **§ 3 Vertragsbeginn und Dauer**

- (1) Die Verträge über die Produkte und Services des Auftragnehmers werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Wenn nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, beträgt die Mindestvertragsdauer 12 Monate. Die Vertragsbindung erhöht sich automatisch um weitere 12 Monate, falls der Vertrag nicht 2 Monate vor Ablauf der Vertragsbindung schriftlich (per eingeschriebenem Brief) durch den Auftraggeber gekündigt wird. Zur Wahrung der Kündigungsfrist ist das Absenddatum (Postaufgabestempel) maßgeblich.
- (2) Eine Änderung der Vertragsdauer kann mit dem Auftragnehmer schriftlich vereinbart werden.

### **§ 4 Kündigung eines Vertrages**

- (1) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt. Wichtige Gründe sind nur schwere und nachhaltige Verletzungen der vertraglichen Pflichten der Parteien. Insbesondere der Auftragnehmer hat das Recht, den Vertrag außerordentlich und ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Auftraggeber mit der Entrichtung seines Entgeltes einen Monat in Verzug geraten ist. Der Auftraggeber behält sich ebenfalls vor, den Vertrag außerordentlich zu kündigen sofern über das Vermögen des Auftraggebers ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung mangels fehlender Kostendeckung abgewiesen wird.
- (2) Eine vorzeitige Vertragskündigung entbindet den Auftraggeber nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der vollen Entgelte bis zum Ende der vereinbarten Vertragsbindung.

## **§ 5 Leistungsumfang**

- (1) Der Umfang und die Leistungen des Vertrages ergeben sich aus der jeweiligen verfügbaren Leistungsbeschreibung zum Zeitpunkt des Zustandekommens des Vertrages.
- (2) Der Auftragnehmer betreibt die angebotenen Dienste und Services unter höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Sicherheit. Der Auftragnehmer verwendet hierbei Technologien und Arbeitsmethoden die dem momentanen Stand der Technik entsprechen. Es wird keine Haftung für vorübergehende Unterbrechungen des allgemeinen Datentransfers wie z.B. bei Netzausfällen, Verbindungsausfällen oder Knotenausfällen übernommen.

## **§ 6 Zahlungsbedingungen und Preise**

- (1) Der Auftragnehmer ist berechtigt Entgelte maximal ein Mal pro Jahr zu erhöhen. Die Preiserhöhung bedarf der Zustimmung des Auftraggebers. Die Zustimmung gilt als erteilt, sofern der Auftraggeber der Preiserhöhung nicht binnen vier Wochen nach Erhalt bzw. Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht. Preiserhöhungen bei Vertragsverlängerung (insbesondere bei der automatischen Vertragsverlängerung) können ohne Zustimmung des Auftraggebers nur in der Höhe des Anstieges der amtlich ausgewiesenen Verbraucherpreisindex durchgeführt werden. Die Basis der Erhöhung bildet der Verbraucherpreisindex (Stand zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses) oder eines nachfolgend an seine Stelle tretenden Index. Sollte die Indexschwankung 3% übersteigen, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Wertanpassung zum 1. Jänner des Folgejahres durchzuführen. Im Fall der Preisanpassung gilt der neue Wert, als neue Bezugsgröße für zukünftige Änderungen. Die Nichtausübung des Rechts auf Wertanpassung stellt keinen Verzicht auf künftige Anpassungen dar. Indexanpassungen der Entgelte berechtigen den Kunden nicht zur außerordentlichen Kündigung.
- (2) Wenn nicht anderwärtig schriftlich genehmigt, sind die durch den Auftragnehmer gelegten Rechnungen prompt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar.
- (3) Die Einhaltung der Zahlungsmodalitäten ist eine wesentliche Bedingung für die Durchführung von Lieferungen und Vertragserfüllungen durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigt den Auftragnehmer sämtliche offene Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten, sowie Gewinnentgang, sind vom Auftraggeber zu tragen.
- (4) Ab einem Zahlungsverzug von zwei Wochen kann der Auftragnehmer seine Dienstleistungen einstellen. Kommt es bei Sperre diverser Systeme und Zugänge zu internen Aufwänden, wird eine marktübliche Sperr- und Entsperrgebühr verrechnet. Zur Entsperrung deaktivierter Produkte kommt es erst dann, wenn die offene Forderung am Konto des Auftragnehmers eingegangen ist.
- (5) Ab einem Zahlungsverzug von einem Monat kann der Auftragnehmer den Vertrag einseitig kündigen. Dies entbindet den Auftraggeber nicht, offenen Zahlungen bis zur Mindestvertragslaufzeit zu entrichten.
- (6) Sofern nicht anders angegeben, werden durch den Auftraggeber bestellte Produkte erst nach Zahlungseingang oder sofort bei Erteilung einer Einzugsermächtigung durch den Auftragnehmer eingerichtet.
- (7) Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im gesetzlichen Ausmaß verrechnet.

- (8) Der Auftraggeber ist nicht berechtigt Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen zurückzuhalten oder mit Forderungen des Auftragnehmers welcher Art auch immer aufzurechnen, es sei denn die Forderung des Auftraggebers wäre gerichtlich festgestellt oder von dem Auftragnehmer ausdrücklich anerkannt worden.
- (9) Der Auftraggeber ermächtigt den Auftragnehmer, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Auftraggeber zu benennenden Kontos einzuziehen.
- (10) Die Kosten für Fahrt, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber nach den jeweils gültigen Sätzen gesondert in Rechnung gestellt. Wegzeiten innerhalb des Großraums Graz werden mit einer Fahrpauschale verrechnet. Bei Fahrten außerhalb des Großraumes Graz gilt die Wegzeit als Arbeitszeit.
- (11) Bei Lieferung von Standardprogrammen gelten die am Tag des Vertragsabschlusses gültigen Listenpreise, so diese nicht in einer allfälligen Auftragsbestätigung festgehalten wurden.
- (12) Bei Bezahlung von Rechnungen durch den Auftraggeber mittels Erlagscheinen ist eine Erlagscheingebühr von zwei Euro pro Rechnung zu entrichten.
- (13) Alle Preise (in Katalogen, online auf Webseiten des Auftragnehmers und in allen Digitalen und Printaussendungen) sind gesetzmäßig in Euro angegeben und verstehen sich exklusive Umsatzsteuer und exklusive Versandkosten. Ist der Auftraggeber ein Verbraucher im Sinne des KSchG sind alle Preise inklusive Umsatzsteuer und exklusive Versandkosten angegeben. Die Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich vorgesehenen Höhe wird (außer bei Verbrauchern im Sinne des KSchG) zusätzlich in Rechnung gestellt. Sollten sich die gesetzlichen Grundlagen für Einfuhrabgaben oder ähnliches zwischen Vertragsabschluss und Erbringung der Leistung ändern, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Preise in der entsprechenden Höhe anzupassen.
- (14) Jegliche Kosten für Ersatz- und Verschleißteile sowie Verbrauchsmaterial werden gesondert berechnet.
- (15) Bei auftretenden Störungen von maßgeblichen Teilen des durch den Auftragnehmer betreuten Systems durch Änderungen des Auftraggebers, werden nicht mit dem im Systempflegevertrag inbegriffenen ermäßigten Stundenentgelt, sondern mit dem aktuellen Stundensatz des Auftragnehmers in Rechnung gestellt.
- (16) Allfällig anfallende Kosten einer Rücksendung gehen zu Lasten des Auftraggebers. Sollte die Ware unfrei zurückgesendet werden, ist der Auftragnehmer berechtigt, einen entsprechenden Beitrag einzubehalten bzw. in Rechnung zu stellen.

## § 7 Datenschutz

- (1) Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass die bei ihm vorhandenen Datenverarbeitungsanlagen und Datenbestände den in Österreich geltenden Datenschutzbestimmungen genügen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Erhebung, Verarbeitung, Veränderung, Übermittlung und Löschung von Daten und Datenbeständen.
- (2) Der Auftragnehmer stellt seinerseits sicher, dass er im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages keine Handlungen vornimmt, die gegen bestehende Datenschutzbestimmungen verstoßen. Im Einzelfall hat sich der Auftragnehmer mit dem vom Auftraggeber zu benennenden Verantwortlichen für die Datensicherheit (Datenschutzbeauftragter) abzustimmen.
- (3) Darüber hinaus hat der Auftragnehmer sämtliche ihm aufgrund der Durchführung des Vertrages bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe und sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Auftraggebers streng vertraulich zu behandeln. Es ist ihm untersagt, diese in irgendeiner Weise für sich selbst oder für Dritte zu nutzen. Speicherungen auf Datenträgern oder sonstige Aufzeichnungen und Notizen sowie die Weitergabe an Dritte sind ihm nur gestattet, wenn sie für die Durchführung des Vertrages unerlässlich sind oder wenn sie geeignet sind, berechnete Interessen und Rechte aus diesem Vertrag wahrzunehmen oder zu verteidigen. Die Weitergabe von Daten und Aufzeichnungen des Auftraggebers an Dritte ist dem Auftragnehmer nur nach Rücksprache mit diesem, oder wenn er durch geltende Rechtslage dazu verpflichtet ist, erlaubt. Durch geeignete Vereinbarungen sowie die Schaffung technischer und organisatorischer Vorkehrungen hat der Auftragnehmer sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen der gleichen Geheimhaltungspflicht unterliegen.
- (4) Der Auftraggeber ist für die Speicherung allfälliger Log- und Verbindungsdaten zur rechtlichen Nachverfolgung selbst verantwortlich.

## **§ 8 Datensicherheit**

- (1) Der Auftragnehmer ergreift alle nötigen, am Stand der Technik entsprechenden und erprobten Maßnahmen, um die bei ihm gespeicherten Daten zu schützen, sofern dies technisch möglich und zumutbar ist.
- (2) Sind zu Inanspruchnahme von Leistungen durch den Auftraggeber Benutzerdaten notwendig, verpflichtet sich der Auftragnehmer diese absolut geheim zu halten. Besteht der Verdacht einer Kenntnis dieser Benutzerdaten durch unbefugte Dritte hat der Auftraggeber umgehend die Benutzerdaten zu ändern, oder eine Änderung der Daten beim Auftragnehmer zu beantragen.
- (3) Werden Daten oder Leistungen durch unbefugte Dritte beim Auftragnehmer in Anspruch genommen, so haftet der Auftraggeber für alle dadurch anfallenden Kosten bis zum Eintreffen der Änderungsmeldung der Benutzerdaten. Weitere Schadensansprüche an den Auftraggeber bleiben unberührt.
- (4) Der Auftraggeber trägt selbst die Verantwortung über die Sicherung seiner Daten.
- (5) Sollte es einem Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingen, die beim Auftragnehmer, oder durch den Auftragnehmer betreuten Systeme, gespeicherte Daten in seine Verfügungsgewalt zu bringen, so haftet der Auftragnehmer nur bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigen Verhalten.

## **§ 9 Software**

- (1) Bei der Lieferung von Software, die nicht vom Auftragnehmer entwickelt wurde, übernimmt der Auftragnehmer keinerlei Gewähr. Alle Urheberrechte an den vertraglich vereinbarten Softwareprodukten stehen dem jeweiligen Lizenzgeber zu. Der Auftraggeber 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 an Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden.
- (2) Bei einer Software, die durch den Auftragnehmer entwickelt wurde, ist der Leistungsumfang durch eine von beiden Parteien gezeichnete Leistungsbeschreibung bestimmt. Die Lieferung umfasst den Programmcode in ausführbarer, kompilierter Form. Des Weiteren behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, den ausgelieferten Programmcode zu verschlüsseln. Sämtliche Rechte mit Ausnahme der dem Auftraggeber eingeräumten Nutzungsbewilligung an der erstellten Software verbleiben beim Auftragnehmer, wenn nicht anders schriftlich vereinbart.
- (3) Die Weitergabe der Software an Dritte ist ausgeschlossen.
- (4) Bestehende Urheberrechte und sonstige Schutzrechte an den vertragsgegenständlichen Software-Programmen werden durch die Software-Pflege nicht berührt. Die bisherigen Regelungen, Urheberschaften und sonstige Schutzrechte bleiben weiter bestehen.

## **§ 10 Hardware**

- (1) Die Lieferung erfolgt auf Rechnung und Gefahr des Auftraggebers.
- (2) Aufbewahrungsmaßnahmen und Aufbewahrungskosten, die aus Gründen notwendig werden, gehen zu Lasten und auf Kosten des Auftraggebers.
- (3) Die gelieferten Maschinen und Zubehörteile bleiben bis zur vollständigen Bezahlung uneingeschränktes Eigentum des Auftragnehmers.
- (4) Tritt bei der gelieferten Ware ein Mangel auf, kann der Auftraggeber nur die Verbesserung oder den Austausch der Ware verlangen, es sei denn, dass die Verbesserung oder der Austausch unmöglich ist oder für den Auftragnehmer, verglichen mit der anderen Abhilfe, mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden wäre. Ob dies der Fall ist, richtet sich auch nach dem Wert der mangelfreien Ware, der Schwere des Mangels und den mit der anderen Abhilfe für den Übernehmer verbundenen Unannehmlichkeiten, Der Auftragnehmer verpflichtet sich die Verbesserung oder den Austausch nach Übergabe der Ware durch den Auftraggeber in angemessener Frist durchzuführen.
- (5) Der Auftraggeber muss sein Recht auf Gewährleistung bei unbeweglichen Sachen im Sinne des §933 ABGB binnen sechs Monaten gerichtlich geltend machen. Diese Bestimmung gilt nicht für Verbrauchergeschäfte nach dem KSchG.
- (6) Von der Gewährleistung ausgenommen sind Verschleißteile und Zubehör sowie Reparaturen infolge nicht autorisierter Eingriffe Dritter oder durch den Auftraggeber selbst. Werden die Vertragsgegenstände in Verbindung mit Geräten und/oder Programmen Dritter eingesetzt, besteht eine Gewährleistung für Funktions- und Leistungsmängel der Vertragsgegenstände nur dann, wenn solche Mängel auch ohne eine derartige Verbindung auftreten.
- (7) Dem Auftraggeber ist es nicht gestattet, defekte Teile an durch den Auftragnehmer gelieferter Hardware selbständig zu ersetzen. Ersatzteile oder Komponenten, die der Erweiterung bestehender Systeme dienen, sind ausschließlich beim Auftragnehmer anzufordern.
- (8) Hat der Auftraggeber komplette Hardwarekomponenten oder Systeme eigenständig oder bei Dritten erworben, wird durch den Auftragnehmer keinerlei Haftung und Gewährleistung übernommen.

## **§ 11 Haftung, Haftungseingrenzung und Gewährleistung**

- (1) Im Falle einer Inanspruchnahme des Auftragnehmers aus Gewährleistung oder Haftung ist das Mitverschulden des Auftraggebers angemessen zu berücksichtigen. Das gilt insbesondere bei unzureichenden Fehlermeldungen oder unzureichender Datensicherung.
- (2) Der Auftraggeber trägt selbst die Verantwortung dafür, dass eine aktuelle Datensicherung in geeigneter Form durchgeführt wird und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung verloren gegangener Daten gewährleistet ist.
- (3) Der Auftragnehmer haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftragnehmer ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Die Gewährleistungsfrist beträgt vier Monate. Gegenüber Verbrauchern beträgt die Gewährleistungspflicht 2 Jahre. Mängelrügen sind jedoch nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von vier Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung schriftlich dokumentiert erfolgen. Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Beweislastumkehr, also die Verpflichtung des Auftragnehmers zum Erweis seiner Unschuld am Mangel, ist ausgeschlossen.
- (4) Ist die Leistung des Auftragnehmers mangelhaft, d.h. entspricht ihre Beschaffenheit nicht dem Vereinbarten, kann der Auftraggeber schriftlich Nacherfüllung verlangen. Dabei hat er dem Auftragnehmer ausreichend Zeit und Gelegenheit zur Nacherfüllung zu geben.
- (5) Im Falle des Scheiterns der Nacherfüllung kann der Auftraggeber den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist mit sofortiger Wirkung kündigen, den Mangel selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen oder die Vergütung mindern. Die Nacherfüllung gilt als gescheitert, wenn der Auftragnehmer zwei erfolglose Nacherfüllungsversuche bezüglich desselben Mangels unternommen hat. Es sei denn, aus den Gesamtumständen ergibt sich etwas anderes. Die Nacherfüllung gilt auch dann als gescheitert, wenn der Auftragnehmer die Nacherfüllung schuldhaft verweigert hat.
- (6) Ein Anspruch auf eine neue Dokumentation besteht nicht bei jeder Änderung der Software, sondern nur bei wesentlichen Änderungen, die eine neue Instruktion des Anwenders zwingend erforderlich machen.
- (7) Alle Schadensersatzansprüche gegen den Auftragnehmer und seiner Erfüllungs- und Besorgungsgehilfen sind bei sonstigem Verfall binnen sechs Monaten nach Eintritt des Schadenereignisses schriftlich per Einschreiben anzuzeigen.
- (8) Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung noch leistet er Gewähr dafür, dass von ihm gelieferte Software den Anforderungen des Auftraggebers genügt, fehlerfrei funktioniert oder alle Softwarefehler behoben werden können. Bei der Einrichtung von Firewall Systemen geht der Auftragnehmer nach dem jeweiligen Stand der Technik vor, gewährleistet jedoch nicht deren absolute Sicherheit und haftet nicht dafür. Ebenso haftet der Auftraggeber nicht für allfällige Nachteile, die dadurch entstehen, dass beim Auftragnehmer installierte Firewall Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden.

- (9) Soweit dem Auftragnehmer vom Auftraggeber Informationen welcher Art auch immer, Datensätze oder sonstige wie immer geartete Werke zur Verfügung gestellt werden, denen möglicherweise Schutz nach den Bestimmungen der Immaterialgüterrechte (Urheberrechte, sonstige schutzfähige Rechte) zukommt, erklärt der Auftraggeber, dass der Auftragnehmer zur uneingeschränkten (vertragskonformen) Verwendung, Nutzung, Speicherung, Bearbeitung und allenfalls auch Veröffentlichung dieser Werke sowohl in zeitlicher wie auch in örtlicher Hinsicht unbeschränkt (es sei denn, dass der Vertragszweck anderes bestimmt) berechtigt ist und dass der Auftraggeber auch rechtlich dazu in der Lage ist, dem Auftragnehmer derartige Berechtigungen zu erteilen. Der Auftraggeber erklärt insbesondere, dass einer vertragskonformen Verwendung derartiger Daten, Informationen und Werke die Auftraggeber keine wie immer gearteten Rechte dritter Personen entgegenstehen und hält den Auftragnehmer diesbezüglich schad- und klaglos.

## **§ 12 Änderungen**

- (1) Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen können jederzeit durch den Auftragnehmer vollzogen werden. Die jeweils aktuellen Geschäftsbedingungen sind auf der Website des Auftragnehmers abrufbar und können jederzeit durch den Auftraggeber digital oder schriftlich angefordert werden.
- (2) Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse anwendbar bzw. wirksam, sofern der Auftraggeber zustimmt.
- (3) Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Inhalt der geschlossenen Verträge mit Zustimmung des Auftraggebers zu ändern, sofern die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen des Auftragnehmers für den Auftraggeber zumutbar ist. Die Zustimmung zur Vertragsänderung gilt als erteilt, sofern der Auftraggeber der Änderung nicht binnen vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den Auftraggeber mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinzuweisen.

### **§ 13 Besondere Bestimmungen bei Systempflegeverträgen**

- (1) Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer ungehinderten Zutritt und Remote Zugriff zu den Geräten und Anlagen zu ermöglichen.
- (2) Er hat ferner sämtliche für die Wartung und Pflege erforderlichen Informationen und Dokumente, z.B. Anwendungsdokumentationen, Anleitungen und Spezifikationen zu beschaffen und diese dem Auftraggeber für die Dauer der Pflege- und Reparaturarbeiten zu überlassen.
- (3) Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer unverzüglich schriftlich von Umbauten oder Veränderungen an der vertragsgegenständlichen EDV-Anlage und der darauf installierten Software vorab in Kenntnis zu setzen. Aufwände für die Behebung von Systemausfällen oder Ausfällen bzw. Störungen von maßgeblichen Teilen des Systems, welche durch Änderungen des Auftraggebers entstanden sind, werden nicht mit dem vertraglich vereinbarten ermäßigten Stundensatz sondern mit dem aktuellen Stundensatz den Auftragnehmers verrechnet.
- (4) Das Change Management System des Auftragnehmers ist für die Meldung von Problemen oder Auftragserteilung für Leistungen, welche nicht Gegenstand dieses Wartungsvertrages sind, zu verwenden. Sollte dies beim Auftraggeber, insbesondere bei der Meldung von Problemen, nicht möglich sein, kann diese auch telefonisch erfolgen. Der Auftraggeber ist jedoch verpflichtet, die elektronische Meldung innerhalb von zwei darauffolgenden Werktagen nachzuholen.
- (5) Eine Störungsmeldung seitens des Auftraggebers hat immer zu erfolgen, sobald dieser Kenntnis über ein Problem hat. Gleichgültig ob es sich bei diesem Vertrag um eine aktive oder passive Wartung handelt. Die Störungsmeldung muss eine detaillierte Beschreibung der Fehler und ihrer Auswirkungen enthalten. Soweit möglich, sollte die Störungsmeldung auch Hinweise auf beobachtete Fehlermeldungen beinhalten.

## § 14 Besondere Bestimmungen bei Domains

- (1) Der Auftraggeber bestellt den gewünschten Domainnamen schriftlich beim Auftragnehmer. In weiterer Folge bestellt der Auftragnehmer im Namen des Auftraggebers die gewünschte Domain bei der zuständigen Registrierungsstelle. Je nach Art der Toplevel Domain, kann die Registrierung der Domain einige Wochen in Anspruch nehmen. Der Auftragnehmer ist primärer Ansprechpartner für Fragen und Verrechnung der bestellten Domain. Er übernimmt die Verwaltung der Domain und trägt dafür Sorge, dass diese zu jeder Zeit im DNS (Domain Name System) verfügbar ist. Er haftet jedoch nicht für die Domain oder die Vertragspflichten des Domaininhabers gegenüber der jeweiligen Registrierungsstelle. Generell besteht ein direkter Vertrag zwischen dem Auftragnehmer und der Registrierungsstelle.
- (2) Der Mindestregistrierungszeitraum einer Domain beträgt, wenn nicht anders angegeben, ein Jahr. Die Domain kann jeweils zwei Monate vor Ablauf des Mindestregistrierungszeitraums schriftlich gekündigt werden. Sofern eine rechtzeitige Kündigung ausbleibt, verlängert sich der Vertrag der Domain erneut um den Mindestregistrierungszeitraum. Verbraucher im Sinne des KSchG werden vom Auftragnehmer in einer gesonderten Email rechtzeitig auf das Kündigungsrecht oder die Verlängerung des Vertrages schriftlich informiert. Die Verrechnung der Domain erfolgt, wenn nicht anders angegeben, immer jährlich im Voraus.
- (3) Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftragnehmer als Rechnungsempfänger für allfällige Gebühren gegenüber den Registrierungsstellen auftritt. Die Verrechnung der Domaingebühren wie Registrierung, Pflege und Transfer erfolgt durch den Auftragnehmer und nicht direkt durch die zuständige Registrierungsstelle. Sofern der Auftraggeber während der Vertragslaufzeit die Domain kündigt, werden keine Kosten rückerstattet. Offene Rechnungen oder Restsummen aus Registrierung, Pflege und Transfer sind an den Auftragnehmer abzuführen. Beim Transfer einer Domain zum Auftragnehmer, ist die Domain durch den Auftraggeber beim vorherigen Provider zu kündigen. Der Vertrag zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer beginnt mit dem Zeitpunkt der erfolgreichen Registrierung oder mit dem Zeitpunkt des erfolgreichen Transfers der Domain.
- (4) Der Auftragnehmer hat keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit der Domain, Die Bestellungen bei der Registrierungsstelle erfolgt nach dem Prioritätsgrundsatz („first come – first served“) Der Auftragnehmer bietet auf seiner Website Möglichkeiten an, den Status einer Domain zu überprüfen. Er übernimmt aber keinerlei Gewähr dafür, dass die bestellte Domain zum Zeitpunkt der Registrierung noch verfügbar ist.
- (5) Der Auftragnehmer erklärt sich mit den gesetzlichen Richtlinien und mit den Richtlinien der Registrierungsstelle einverstanden.
- (6) Die Bearbeitungszeit bei Domainbestellungen wird so kurz wie möglich gehalten. Der Auftragnehmer versucht innerhalb des nächsten Werktages die Domain bei der Registrierungsstelle zu bestellen. Der Auftragnehmer kann aber keine Mindestzeit garantieren. Die dabei zu übermittelnden Daten wie Firmenname, Name, Adresse, Telefon, usw. werden in verschlüsselter Form an die Registrierungsstelle übermittelt.
- (7) Die Kündigung von Domains durch den Auftraggeber hat ausschließlich beim Auftragnehmer und nicht direkt bei der Registrierungsstelle zu erfolgen. Kündigungen werden in schriftlicher Form angenommen. Nach Erhalt der Kündigung durch den Auftraggeber kündigt der Auftragnehmer im Namen des Kunden die Domain bei der zuständigen Registrierungsstelle. Die Domain wird nach Ablauf des Registrierungszeitraums bei der Registrierungsstelle gelöscht und ist dann wieder für eine erneute Registrierung verfügbar.

- (8) Bei Nachzahlung ist der Auftragnehmer berechtigt, die Leistungen, insbesondere die Verfügbarkeit der Domain im Domain Name System einzustellen. Bei AT Domains wird die Verrechnung bei Nichtbezahlung der Domain automatisch an die NIC.AT abgegeben. Sofern fällige Rechnungen bei allen anderen Top Level Domains nicht vollständig beglichen wurden, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Registrierung der Domain zu widerrufen und die Domain neu zu vergeben. Weiters ist der Auftragnehmer berechtigt, neben dem allgemeinen Entgelt, tatsächlich angelaufene und zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendige Mahnspesen, Zinsen und Überweisungsspesen geltend zu machen.
- (9) Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor zu jederzeit seine Registrierungsstellen zu wechseln.
- (10) Die Top Level Domains .AT, .CO.AT und OR.AT werden von der Registrierungsstelle nic.at Internet Verwaltungs- und Betriebsgesellschaft m.b.H. (NIC.at) vergeben. Es sei hier explizit angemerkt, dass das Vertragsverhältnis für die Registrierung und Pflege der Domain zwischen den Auftragnehmer und NIC.at direkt besteht. Bezogen auf die Domain gelten daher die Allgemeinen Vertragsbedingungen und Vergaberichtlinien von NIC.at.
- (11) Hinsichtlich Streitigkeiten über .COM, .NET, .ORG, .INFO, und .BIZ Top Level Domains unterwirft sich der Kunde den ICANN Streitschlichtungsrichtlinien.
- (12) Hinsichtlich Streitigkeiten über .EU Top Level Domains unterwirft sich der Kunde den .EU Streitschlichtungsregeln.

## § 15 Besondere Bestimmungen bei Serverhousing

- (1) Bei Serverhousing Produkten stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber den Standort für 19 Zoll konforme Geräte zur Verfügung. Darüber hinaus stellt der Auftraggeber eine redundante Anbindung an das Internet zur Verfügung.
- (2) Dem Auftraggeber und Dritten ist es gestattet, die Housing-Räumlichkeiten für Installation und Wartung innerhalb der Geschäftszeiten zu betreten. Der Zutritt wird nur nach Voranmeldung und nach erfolgter Feststellung der Identität zu Geschäftszeiten gestattet.
- (3) Aus Sicherheitsgründen werden die Housingflächen durch den Auftragnehmer per Video überwacht. Der Auftraggeber erklärt sich mit der Speicherung und Aufbewahrung dieses Videomaterials einverstanden.
- (4) Der Auftraggeber und jeder Dritte hat sich an die Hausordnung und die Brandschutzbestimmungen des jeweiligen Objektes zu halten.
- (5) Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, seine Housingpartner jederzeit zu wechseln. Sollte sich der Housingstandort ändern, wird der Auftraggeber unverzüglich darüber informiert.
- (6) Bei Schäden an Geräten des Auftraggebers weist dieser die genaue Bezeichnung sowie deren Wert, belegt durch Rechnungen des beschädigten Gerätes, nach. Sofern dieser Nachweis nicht möglich ist, geht der Auftragnehmer von einem durchschnittlichen und dem Alter entsprechenden Wert des beschädigten Gerätes aus. Sofern die Beschädigung durch Nichtfunktion oder Fehler unserer Housingpartner verursacht wurden, ist der Auftragnehmer für diese entstandenen Schäden nicht haftbar. Die betrifft insbesondere die Internetanbindung sowie die Klimatisierung der Housingflächen.
- (7) Der Auftraggeber ist verpflichtet nur passende Geräte unterzustellen. Er trägt selbst die Verantwortung über die Hardware und die installierte Software auf seinem Gerät. Des Weiteren trägt der Auftraggeber dafür Sorge, dass durch seine Geräte oder die installierte Software und Applikationen keine Schäden an anderen Systemen, Kunden oder Dritten entstehen.
- (8) Der Auftragnehmer haftet in keiner Weise für Schäden, die durch Geräte des Auftraggebers verursacht werden. Dies umfasst die Hardware sowie die installierte Software. Der Auftraggeber ist verpflichtet, seine Geräte selbstständig zu warten.
- (9) Der Auftragnehmer ist bemüht, eine angemessene Umgebung für die Geräte des Auftraggebers zu schaffen. Dies betrifft insbesondere die Klimatisierung sowie die Internetanbindung.
- (10) Sofern sich der Marktpreis für Strom erheblich ändert, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen. Der Auftraggeber wird über diese Änderung so schnell wie möglich informiert.

## **§ 16 Besondere Bestimmungen bei Root Servern**

- (1) Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Internetanbindung sowie einen Speicherplatz auf einem nur den Auftraggeber exklusiv reservierten Gerät zur Verfügung.
- (2) Sollte ein Defekt der Hardware vorliegen, so wird diese nach Meldung durch den Auftraggeber getauscht.
- (3) Der Auftraggeber ist verantwortlich für die installierte Software auf den gemieteten Systemen und hat dafür Sorge zu tragen, dass durch den Betrieb andere Kunden, Systeme oder Dritte nicht beeinträchtigt werden.
- (4) Das gemietete Gerät ist zu jedem Zeitpunkt im Eigentum des Auftragnehmers. Auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses geht das Gerät nicht in den Besitz des Kunden über.

## **§ 17 Sonstige Pflichten**

- (1) Der Auftraggeber sichert zu, dass die vom Auftraggeber mitgeteilten Daten (Adressdaten, Kontoverbindungen, etc.) richtig und vollständig sind. Er verpflichtet sich, den Auftragnehmer jeweils unverzüglich über Änderungen der mitgeteilten Daten zu unterrichten und auf entsprechende Anfrage vom Auftragnehmer binnen 14 Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut zu bestätigen.

## **§ 18 Schlussbestimmungen**

- (1) Sollten Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen.
- (2) Nebenabreden bestehen nicht. Vertragsänderungen und/oder Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Gleiches gilt auch für die Aufhebung dieser Schriftformklausel.
- (3) Der Auftraggeber kann Rechte aus geschlossenen Verträgen nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers abtreten.
- (4) Alle Mitteilungen, Meldungen und Erklärungen des Auftraggebers haben schriftlich zu erfolgen.
- (5) Der Auftragnehmer versucht seine Systeme in technisch einwandfreiem und in Bezug auf Sicherheit auf aktuellem Stand zu halten. Der Auftragnehmer garantiert in keiner Form dafür, dass aktuelle Softwarepakete verfügbar sind. Sicherheit geht immer vor Aktualität der Software. Der Auftragnehmer kann nicht dafür garantieren, dass die angebotenen Dienste immer verfügbar sind. Auch kann es durch gewisse Gegebenheiten dazu kommen, dass gespeicherte Daten nicht erhalten bleiben. Der Auftragnehmer ist bemüht, Störungen und Unterbrechungen so rasch als möglich zu beheben.
- (6) Der Auftraggeber ist verpflichtet auf den Systemen keine rechtswidrigen Daten abzulegen oder zu speichern. Des Weiteren hat der Auftragnehmer keinerlei Einfluss auf die vom Auftraggeber gespeicherten Daten. Der Auftraggeber übernimmt die alleinige Haftung für seine abgelegten Daten.
- (7) Der Auftraggeber verpflichtet sich, den Auftragnehmer hinsichtlich aller Ansprüche die sich aus rechtswidrigen oder anstößigen Inhalten von Websites ergeben, schad- und klaglos zu halten. Der Auftragnehmer hält fest, dass er auf Inhalte von Websites oder vergleichbaren Auftritten der Auftraggeber keinen Einfluss nimmt und diese auch keiner Prüfung in diesem Sinne unterzieht.

- (8) Der Auftragnehmer ist zu jeder Zeit berechtigt, die Systeme des Kunden ohne Vorankündigung zu sperren. Der Auftraggeber wird umgehend nach Sperrung durch den Auftragnehmer informiert. Die trifft insbesondere bei Trafficüberschreitungen, Aussendungen von Spamnachrichten, Verbreitung von Viren oder bei überdurchschnittlicher Belastung der Infrastruktur des Auftragnehmers zu.
- (9) Wartungsarbeiten an der Infrastruktur sind, wenn nicht anders angekündigt, im Zeitraum zwischen 23.00 Uhr und 7.00 Uhr vom Auftragnehmer durchzuführen. Bei Notsituationen werden Wartungsarbeiten zu jeder Tages- und Nachtzeit durchgeführt.
- (10) Sofern es bei geplanten Wartungsarbeiten zu längeren Ausfällen kommt, wird der Auftraggeber 2 Wochen vor Beginn der Arbeiten informiert.
- (11) Ein Anspruch auf eine neue Dokumentation besteht nicht bei jeder Änderung der Software, sondern nur bei wesentlichen Änderungen, die eine neue Instruktion des Anwenders zwingend erforderlich machen.
- (12) Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, vom Auftragnehmer Werbungen und Information angemessenem Umfang zu erhalten. Der Auftraggeber kann die Einverständniserklärung jederzeit schriftlich widerrufen.
- (13) Gerichtsstand für alle sich mittelbar oder unmittelbar aus den Verträgen der Parteien ergebenden Streitigkeiten ist ausschließlich das für Graz sachlich zuständige Gericht. Die geschlossenen Verträge unterliegen österreichischem Recht. Für Lieferung und Zahlung gilt als Erfüllungsort Graz, auch dann, wenn die Übergabe vereinbarungsgemäß an einem anderen Ort erfolgt.