

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Version 1.1 – gültig ab 06.07.2022

1. Präambel

- 1.1 Digital Information Technology e.U., Sonnleiten 9/1, 4865 Nußdorf am Attersee, Österreich, Firmenbuch-Nr.: FN 575603 a, Firmengericht: Wels, Website: <https://digital-it.at> (in Folge „Digital-IT“ oder „AN“), ist Ihr zuverlässiger IT-Dienstleister. Von der Entwicklung und Planung von IT-Lösungen über die Umsetzung und Implementierung bis hin zur Lieferung von Hardware und Lizenzen bietet Digital-IT alles aus einer Hand.
- 1.2 Auf eine geschlechterspezifische Differenzierung wird zum Zwecke der besseren Lesbarkeit verzichtet. Dies geschieht ohne Diskriminierungsabsicht.
- 1.3 Geschäfts- und Vertragssprache ist Deutsch.
- 1.4 Digital-IT stellt diese AGB zum Download auf ihrer Website bereit.

2. Allgemeines

- 2.1 Der Auftragnehmer (AN) erbringt für den Auftraggeber (AG oder Kunde) Dienstleistungen in der Informationstechnologie und des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten.
- 2.2 Diese Allgemeinen Bedingungen (AB) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, die der AN gegenüber dem AG erbringt, auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf die AB Bezug genommen wird. Geschäftsbedingungen des AG gelten nur, wenn sie vom AN schriftlich anerkannt wurden.

- 2.3 Davon abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht, es sei denn, Digital-IT hat deren Geltung schriftlich (wobei E-Mail ausreichend ist) zugestimmt. Diese AGB ersetzen alle etwaigen früheren Vereinbarungen zwischen dem AN und dem AG.
- 2.4 Im Falle der Nutzung von Microsoft, Veeam (Backup) oder TP-Link (Netzwerk) Lösungen, gelangen dessen Lizenzbedingungen zur Anwendung. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen Lizenzbedingungen und diesen AGB, gehen die Bestimmungen der Lizenzbedingungen vor.
- 2.5 Sofern der Geschäftsabschluss nicht im Fernabsatz oder elektronisch (im Sinne des 4. Abschnittes des E-Commerce-Gesetzes) abgeschlossen wird, werden die AGB dadurch ein Bestandteil des Angebotes, indem auf diese referenziert wird und diese als integraler Bestandteil vereinbart werden.
- 2.6 Der konkrete Umfang der zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung im separaten Angebot oder einer allfälligen Auftragsbestätigung durch den AN. Innerhalb des vom Kunden vorgegeben Rahmens besteht bei der Erfüllung des Auftrages Gestaltungsfreiheit durch Digital-IT.

3. Leistungsumfang

- 3.1 Der genaue Umfang der Dienstleistungen des AN ist im jeweiligen SLA mit dem AG festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt der AN die Dienstleistungen während der beim AN üblichen Geschäftszeiten.
- 3.2 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.

- 3.3 Der AN ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.
- 3.4 Leistungen durch den AN, die vom AG über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom AG nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils beim AN gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der beim AN üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung oder Bedienung durch den AG oder sonstige nicht vom AN zu vertretende Umstände entstanden sind. Ebenso sind Schulungsleistungen grundsätzlich nicht in den Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.
- 3.5 Sofern der AN auf Wunsch des AG Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem AG und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. Der AN ist nur für die von ihm selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich.
- 3.6 Ausdrücklich weisen wir daraufhin, dass eine barrierefreie Ausgestaltung iSd Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG)“ nicht im Angebot enthalten ist, sofern diese nicht gesondert/individuell vom Auftraggeber angefordert wurde. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, so obliegt dem Auftraggeber die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz durchzuführen.

4. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden (AG)

- 4.1 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.
- 4.2 Der Kunde ist verpflichtet, im Zuge der Geschäftsbeziehung wahre und vollständige Angaben zu machen und seine Daten stets aktuell zu halten. Er hat seine Daten vertraulich zu behandeln und vor dem Zugriff Unbefugter zu schützen. Sollte der Kunde den Verdacht eines Missbrauchs durch Dritte haben, hat er den AN unverzüglich darüber zu informieren
- 4.3 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.
- 4.4 Der Kunde hat alle Maßnahmen zu unterlassen, welche die technische Bereitstellung der Services durch Digital-IT gefährden oder beeinträchtigen (inklusive Cyber-Attacken) könnten. Ein derartiges Verhalten wird rechtlich verfolgt.

- 4.5 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.
- 4.6 Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang vom AN enthalten ist, wird der AG auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.
- 4.7 Der AG ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen vom AN erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln und diese selbstständig und sicher aufzubewahren.
- 4.8 Der AG wird die dem AN übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.
- 4.9 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.
- 4.10 Der Kunde trägt Sorge dafür, dass er die für den Einsatz der Leistungen vom AN die erforderlichen Bewilligungen und Zustimmungen (bspw. des Betriebsrates) vor Vertragsabschluss eingeholt hat. Digital-IT treffen diesbezüglich keine Aufklärungspflichten.

- 4.11 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.
- 4.12 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.
- 4.13 Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des AG unentgeltlich.
- 4.14 Der Kunde darf, die von Digital-IT angebotenen Leistungen ausschließlich bestimmungsgemäß in Anspruch nehmen.

5. Personal

- 5.1 Sofern nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen Mitarbeiter des AG vom AN übernommen werden, ist darüber eine separate schriftliche Vereinbarung zu treffen.

6. Change Requests

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

7. Leistungsstörungen

- 7.1 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.
- 7.2 Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des AG oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des AG gemäß Punkt 4.12, 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.
- 7.3 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.
- 7.4 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. Bis zur vollständigen Bezahlung behält sich AN das Eigentum an allen von ihm gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor.

7.5 Ist Digital-IT durch höhere Gewalt (z.B.: Naturkatastrophen, Epidemien) oder sonstige nicht vom AN zu vertretenden Umständen an der Einhaltung der Lieferfristen gehindert, wird Digital-IT den Kunden ehest möglich darüber informieren. Die Lieferfrist verlängert sich um die Dauer dieser Ereignisse

8. Haftung

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

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

8.3 Mängelrügen sind nur gültig, sofern sie nachvollziehbare Mängel betreffen und nicht auf unsachgemäße Nutzung der Leistungen seitens des Kunden oder Dritter zurückzuführen sind.

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

8.5 Sofern der Auftragnehmer das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der Auftragnehmer diese Ansprüche an den Auftraggeber ab.

- 8.6 Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 8.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal EUR 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 15.000,-. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des AG -gleich aus welchem Rechtsgrund- sind ausgeschlossen.
- 8.7 Sämtliche der hier getroffenen Haftungsbeschränkungen gelten auch für etwaige von Digital-IT eingesetzte Erfüllungsgehilfen

9. Vergütung

- 9.1 Die Angebote und Kostenvoranschläge von Digital-IT sind freibleibend und unverbindlich. Sofern der AN eine Kostenabschätzung abgibt, ist diese nicht verbindlich und daher ohne Gewähr. Angebote und Kostenvoranschläge werden nach bestem Fachwissen erstellt. Es kann jedoch keine Gewähr für die Richtigkeit übernommen werden. Mündliche Auskünfte und Zusagen stellen keine Zusicherung oder Garantiezusage welcher Art immer dar.
- 9.2 Sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde, verrechnet Digital-IT ihre Leistungen nach tatsächlich erbrachtem Aufwand. Der AN behält sich das Recht vor, ggf. angefallene Lieferkosten, etc. dem AG weiter zu verrechnen.
Die vom AG zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem Vertrag bzw. Angebot bzw. tatsächlich erbrachtem Aufwand. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet. Die angeführten Preise verstehen sich in Euro/EUR (€)
- 9.3 Ab einer Stunde (1h | 1) wird jede weitere angefangene mit der kleinsten Verrechnungseinheit = viertel Stunde (1/4h | 0,25) verrechnet. Reisezeiten von Mitarbeitern des AN gelten als Arbeitszeit. Reisezeiten werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet. Die genannten Sätze ändern sich entsprechend der Preisgleitklausel in Punkt 9.5. Zusätzlich werden die Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom AG nach tatsächlichem

Aufwand erstattet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage der Belege (Kopien). Erfolgt eine Leistungserbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit, werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt.

- 9.4 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.
- 9.5 Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen monatlich oder vierteljährlich im Voraus verrechnet. Die vom AN gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem der AN über sie verfügen kann. Kommt der AG mit seinen Zahlungen in Verzug, ist der AN berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des AG 14 Tage überschreiten, ist der AN berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen. Der AN ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen. Für Mahnschreiben können ein Aufwandsersatz von EUR 40,00,- pro Mahnschreiben in Rechnung gestellt werden.
- 9.6 Laufende Vergütungen beruhen auf dem Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten (ST2).
- 9.7 Die Aufrechnung ist dem AG nur mit einer vom AN anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem AG nicht zu.

9.8 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.

10. Höhere Gewalt

10.1 Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

11. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen

11.1 Soweit dem AG vom AN Softwareprodukte überlassen werden oder dem AG die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Dienstleistungen ermöglicht wird, steht dem AG das nichtausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form zu benutzen.

11.2 Bei Nutzung von Softwareprodukten in einem Netzwerk ist für jeden gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz erforderlich. Bei Nutzung von Softwareprodukten auf "Stand-Alone-PCs" ist für jeden PC eine Lizenz erforderlich.

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

11.4 Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem AG keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen.
Die Rechte des AG nach den §§ 40(d), 40(e) UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.

11.5 Alle dem AG vom AN überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.

12. Laufzeit des Vertrags

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

12.2 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenen Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder gegen den anderen Vertragspartner 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.

12.3 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.

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

12.5 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.

13. Datenschutz / Geheimhaltung

13.1 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 insbesondere seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß § 6 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

13.2 Die Datenschutzerklärung iSd Art 13 und 14 DSGVO und die Auftragsverarbeitervereinbarung iSd Art 28 Abs 3 DSGVO wird dem Auftrag beigelegt bzw. kann auf der Homepage unter www.digital-it.at/datenschutz nachgelesen werden.

13.3 Die datenschutzrechtlich verantwortliche Stelle (im Sinne des Art 4 Z 7 DSGVO) ist der Kunde.

13.4 Die Weitergabe von Daten und Informationen an die jeweiligen erforderlichen Geschäftspartner ist im zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Ausmaß (Art 6 Abs 1 lit b DSGVO) erlaubt.

13.5 Digital-IT informiert darüber, dass Daten des Kunden für Werbezwecke aufgrund berechtigter Interessen (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO) verarbeitet werden können. Der Kunde ist berechtigt, einer Verarbeitung seiner Daten für Werbezwecke zu widersprechen (Art 21 Abs 2 DSGVO).

14. Geheimhaltung

- 14.1 Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, oder dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.
- 14.2 Die mit dem AN verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

15. Support

- 15.1 Digital-IT bemüht sich redlich, den Kunden bestmöglich im Sinne der nachstehenden Bestimmungen zu unterstützen.

15.2 Betriebszeiten:

Digital-IT ist an Werktagen zu folgenden Zeiten erreichbar:

- Montag bis Donnerstag von 15:00 bis 19:00 Uhr
- Freitag von 13:00 bis 16:00 Uhr
- Samstag von 09:00 bis 12:00 Uhr

Digital-IT behält sich das Recht vor, die Betriebszeiten ohne jegliche Ankündigung jederzeit zu ändern bzw. anzupassen.

15.3 **Kommunikationswege:**

Sämtliche Mitarbeiter des Kunden können mit Digital-IT im Sinne eines „Single Point of Contact“ über folgende Kanäle einen Kontakt aufnehmen:

- E-Mail: office@digital-it.at
- Telefon: +43(0)660/2749968

Die Vertragsparteien sind damit einverstanden, dass eine Korrespondenz auch unverschlüsselt erfolgen kann.

15.4 **Reaktionszeiten:**

Auf Eingaben bemüht sich Digital-IT binnen zwei Werktagen zu reagieren. Zeiten außerhalb der vereinbarten Arbeitszeit werden darin nicht eingerechnet. Wenn daher eine Eingabe kurz vor Ende der Arbeitszeit erfolgt, ist eine Beantwortung am nächsten Werktag daher unter Umständen noch rechtzeitig in diesem Sinne.

Diese Regel gilt nicht im Falle eines ungewöhnlich hohen Aufkommens an Eingaben oder in Urlaubsmonaten (Juli und August sowie vom 24.12. bis 6.1.) oder ggf. bei Einberufungen zu Miliz-Übungen oder Einsätze des österreichischen Bundesheers sowie Feuerwehreinsätze.

15.5 **Wiederherstellungszeiten:**

Digital-IT wird sich redlich bemühen, etwaige Störungen ehestmöglich zu beheben. Ausdrücklich wird jedoch darauf hingewiesen, dass Digital-IT keine Wiederherstellungsobliegenheit trifft, wenn die Störung oder Ursache der Störung in einer Sphäre gelegen ist, die nicht Digital-IT zuzurechnen ist (sondern bspw. einem dritten Hersteller oder dem Kunden selbst).

15.6 **Workaround:**

Digital-IT ist berechtigt, Probleme anhand für den Kunden technisch, organisatorisch und wirtschaftlich zumutbaren Mitteln zu umgehen. Digital-IT muss den Kunden vor der Durchführung des Workarounds informieren, es sei denn, es besteht Gefahr in Verzug.

15.7 **Updates:**

Der Kunde ist verpflichtet, die erforderlichen Updates zeitnahe umzusetzen.

15.8 **Backup-Management:**

Um einen Schaden im Falle eines Datenverlustes auszuschließen bzw. zu reduzieren, trifft der Kunde Vorkehrungen, seine Daten und Systeme in angemessenen Zeitabständen durch Sicherheitskopien (Backups) zu sichern und aufzubewahren. Details können in einem etwaigen gesonderten Vertrag geregelt werden.

15.9 **Entscheidungskompetenz:**

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Digital-IT keinerlei Entscheidungsgewalt hinsichtlich der von ihm vorgeschlagenen Maßnahmen (insbesondere im Bereich IT-Sicherheit) hat. Sofern daher, aus der nicht erfolgten Umsetzung dieser Vorschläge, dem Kunden ein Schaden entsteht, kann Digital-IT nicht haftbar gemacht werden.

15.10 **Sicherheitsgefährdende Netzaktivitäten:**

Besteht der Verdacht, dass von einem Kundenaccount sicherheitsgefährdende Netzaktivitäten ausgehen, kann Digital-IT diesen Account trennen bzw. sperren, um soweit es geht, die Infrastruktur zu schützen. Die gesamten Kosten für eine solche Maßnahme werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

16. Schad -und Klaglosigkeit

16.1 Der Kunde sichert zu, dass er alle Leistungen von Digital-IT rechtskonform einsetzt. Er sichert insbesondere zu, dass er gegenüber seinen Endkunden und Mitarbeitern datenschutzkonform handelt. Der Kunde hält Digital-IT von allen Ansprüchen Dritter (inklusive Behörden) frei, die diese aufgrund rechtswidrigen Verhaltens des Kunden gegenüber Digital-IT geltend machen. Dies schließt die Kosten einer außergerichtlichen und gerichtlichen Rechtsverfolgung und Rechtsverteidigung mit ein.

17. Beziehungen von Subunternehmer

17.1 Digital-IT kann sich für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag Subunternehmer (Erfüllungsgehilfen nach § 1313a ABGB) bedienen.

18. Änderungen der AGB

18.1 Digital-IT ist berechtigt, diese Geschäftsbedingungen jederzeit zu ändern. Digital-IT wird den Kunden über solche Änderungen durch Zusendung der geänderten Geschäftsbedingungen an die ihm zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse informieren. Der Kunde hat das Recht, dieser Änderung zu widersprechen. Erfolgt binnen 14 Tagen ab Zusendung dieser Änderung kein Widerspruch des Kunden, ist von einer konkludenten Zustimmung zur Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen auszugehen

19. Referenzklausel

19.1 Digital-IT ist berechtigt, den Umstand der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden durch eine Referenz auf seiner Website und Marketingunterlagen auszuweisen. Er ist in diesem Zusammenhang berechtigt, das Logo des Kunden sowie das erzielte Arbeitsergebnis heranzuziehen und auszuweisen.

20. Gerichtsstand und anwendbares Recht

20.1 Diesem Vertragsverhältnis liegt österreichisches Recht zugrunde und gilt dieses als vereinbart. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrecht) sowie von Verweisungsnormen sind ausgeschlossen. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Wels.

20.2 Erfüllungsort ist der Sitz von Digital Information Technology e.U.

21. Sonstiges

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

21.2 Der AG wird während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach Vertragsende vom AN zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzte Mitarbeiter weder selbst noch über Dritte abwerben. Der AG verpflichtet sich, für jeden Fall des Zuwiderhandelns an den AN eine Vertragsstrafe in der Höhe des zwölffachen Bruttomonatsgehalts, dass der

betreffende Mitarbeiter zuletzt vom AN bezogen hat, mindestens jedoch das Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten (ST2).

- 21.3 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.
- 21.4 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.
- 21.5 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.
- 21.6 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 ausschließlich der örtlichen Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart.
- 21.7** Der Gerichtsstand ist in der vertraglichen Vereinbarung mit dem Kunden nochmals explizit zu vereinbaren.

Der Fachverband Unternehmensberatung und Informationstechnologie empfiehlt als wirtschaftsfreundliches Mittel der Streitschlichtung nachfolgende Mediationsklausel:

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

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

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