

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

## der Firmengruppe ITSDONE

Stand 05.Oktober 2019

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind grundsätzlich für Rechtsgeschäfte zwischen Unternehmen konzipiert. Sollten Sie auch Rechtsgeschäften mit Verbrauchern zugrunde gelegt werden, gelten sie nur insoweit als sie nicht zwingenden Bestimmungen des ersten Hauptstückes des Konsumentenschutzgesetzes, BGBl 140/1979 in der jeweils geltenden Fassung widersprechen. Hingewiesen sei auch darauf, dass aus Gründen besserer Lesbarkeit auf eine gendgerechte Schreibweise verzichtet wurde; soweit personenbezogene Ausdrücke verwendet werden, umfassen sie Frauen und Männer gleichermaßen.

### 1. ALLGEMEINES

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: AGB) gelten für alle Lieferungen und (Dienst-) Leistungen, welche die Unternehmen der Firmengruppe ITSDONE (ITSDONE Holding GmbH, ITSDONE Applications GmbH, ITSDONE Services GmbH) - nachfolgend „ITSDONE“ - gegenüber dem Vertragspartner - nachfolgend „AG“- erbringen.
- 1.2. Diese AGB gelten auch für künftige Geschäfte zwischen den Vertragspartnern, auch wenn bei künftigen Vertragsabschluss darauf nicht nochmals Bezug genommen wird. Maßgeblich ist die zum jeweiligen Vertragsabschluss gültige Fassung.
- 1.3. Mit Vertragsabschluss akzeptiert der AG die AGB in vollem Umfang und werden diese Vertragsbestandteil. Der AG stimmt zu, dass im Falle der Verwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Einkaufsbedingungen udgl. durch ihn im Zweifel von unseren AGB auszugehen ist, auch wenn die Bedingungen des AG unwidersprochen bleiben. Vertragserfüllungshandlungen unsererseits gelten insofern nicht als Zustimmung zu, von unseren AGB abweichenden Vertragsbedingungen.
- 1.4. Die allfällige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen der getroffenen Vereinbarungen einschließlich der Regelungen dieser AGB lässt die Geltung der übrigen Regelungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine wirksame, die der unwirksamen Bestimmung nach deren Sinn und Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt.
- 1.5. Tätigen Mitarbeiter von ITSDONE Erklärungen oder Zusagen über Programmfunktionen, (technische) Eigenschaften oder Terminen, die sich nicht aus den schriftlichen Auftragsunterlagen ergeben, sind sie für ITSDONE nur dann verbindlich, wenn sie von ITSDONE dem AG ausdrücklich schriftlich bestätigt wurden.

### 2. ANGEBOTE

- 2.1. Angebote von ITSDONE sind freibleibend. Mit Bestellung erklärt der AG verbindlich sein Vertragsangebot. Wir sind berechtigt, das in der Bestellung liegende Vertragsangebot innerhalb von 14 Tagen anzunehmen. Ein Vertragsverhältnis zwischen ITSDONE und dem AG kommt erst mit einer schriftlichen Auftragsbestätigung durch ITSDONE zustande. Der Beginn der Leistungserbringung oder die Übersendung einer Rechnung kommt einer Auftragsbestätigung gleich.

### 3. LEISTUNGEN

- 3.1. In Verträgen (insbesondere Serviceverträge) vereinbarte Einsatz-, Reaktions- und Rückrufzeiten beziehen sich auf übliche Verhältnisse.
- 3.2. Dem AG übergebene technische Daten in Angeboten, Prospekten oder sonstigem Informationsmaterial stellen nur Annäherungswerte dar. Sie müssen nicht dem jeweils neuesten technologischem Stand entsprechen. Für die Bestimmung des Liefergegenstandes sind sie nicht relevant und begründen keine zugesicherten Eigenschaften.

#### Dienstleistungen:

- 3.3. Der genaue Umfang der von ITSDONE zu erbringenden Dienstleistungen ist in jeweiligen SLAs mit dem AG festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt ITSDONE die Dienstleistungen während der bei ITSDONE üblichen Geschäftszeiten.
- 3.4. Grundlage der für die Leistungserbringung von ITSDONE eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des AG. Dieser wurde auf Grundlage der vom AG zur Verfügung gestellten Informationen ermittelt. Machen neue Anforderungen des AG eine Änderung der Dienstleistungen bzw. der eingesetzten

Technologie erforderlich, wird ITSDONE auf Wunsch des AG ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

- 3.5. ITSDONE ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.
- 3.6. Leistungen durch ITSDONE, die vom AG über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand vergütet. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, gilt dies auch für Schulungsleistungen. Verrechnungspreise sind die jeweils bei ITSDONE gültigen Sätze.
- 3.7. Sofern ITSDONE auf Wunsch des AG Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem AG und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. ITSDONE ist nur für die von ihr selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich, es sei denn, eine Generalunternehmerschaft seitens ITSDONE wurde für diese Leistungen ausdrücklich zugesagt.

#### Hardware und Software:

- 3.8. Hardware Lieferungen erfolgen mit den Eigenschaften, die sie bei ihrer Herstellung durch den Produzenten zum Zeitpunkt der Bestellung haben. ITSDONE ist berechtigt davon abweichende Hardware zu liefern, sofern diese den bestellten mindestens gleichwertig sind und keine wesentlichen anderen Funktionen haben.
- 3.9. Bestellt der AG über ITSDONE lizenzierte Software Dritter, so akzeptiert der AG sowohl den Leistungsumfang der Software, als auch die Lizenzbestimmungen gegenüber dem Dritten. Das gilt ebenso gegenüber ITSDONE in vollem Umfang.
- 3.10. Soweit dem AG von ITSDONE Softwareprodukte überlassen werden oder dem AG die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Dienstleistungen ermöglicht wird, steht dem AG das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form zu benutzen.
- 3.11. Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem AG keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des AG nach den §§ 40(d) und 40(e) UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.
- 3.12. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, stehen sämtliche oben zugesagte Nutzungsrechte dem AG erst nach vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung zu.

#### 4. LEISTUNGSFRISTEN

- 4.1. Mangels abweichender Vereinbarung beginnt die Leistungsfrist mit dem spätesten der nachstehenden Zeitpunkte:
  - Datum der Auftragsbestätigung;
  - Datum der Erfüllung aller dem AG nach Vereinbarung obliegenden technischen, kaufmännischen und/oder finanziellen Voraussetzungen;
  - Datum an dem ITSDONE eine vor Lieferung zu leistende Anzahlung oder Zahlungssicherheit erhalten hat.
- 4.2. Die vereinbarte Lieferfrist kann – mit Ausnahme ausdrücklicher Fixgeschäfte – aus besonderen, wengleich auch betriebsinternen Gründen im Einzelfall um 30 Tage überschritten werden, ohne dass der Kunde aus einer solchen Verzögerung Ansprüche gleich welcher Art ableiten kann.
- 4.3. 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.
- 4.4. Gerät ITSDONE mit der Leistungserbringung in Verzug, kann der AG unter Setzung einer mittels eingeschriebenen Brief übermittelten angemessenen Nachfrist (nicht kürzer als 8 Wochen) die Rücktrittsdrohung setzen. Das Rücktrittsrecht erlangt nur für den Leistungs- oder Lieferungsteil Gültigkeit für welchen Verzug vorliegt.

#### 5. GEFAHRENÜBERGANG

- 5.1. So nichts anderes schriftlich vereinbart ist, wird der Vertrag am Firmensitz von ITSDONE erfüllt (Erfüllungsort).
- 5.2. Mit Versendung des Liefer-/Leistungsgegenstandes geht die Gefahr auf den AG über, sobald die Ware dem Transportunternehmen übergeben worden ist, oder das Lager von ITSDONE verlassen hat. Dies gilt auch dann, wenn ITSDONE die Transportkosten trägt. Der Abschluss von Transport- und sonstigen Versicherungen bleibt dem AG überlassen. Erfolgt keine Absendung des Liefer-/Leistungsgegenstandes geht die Gefahr mit Übergabe an den AG über.
- 5.3. Beim Download, Cloud Storage und beim Versand von Daten via Internet geht die Gefahr des Untergangs und der Veränderung von Daten mit Überschreiten der Netzwerkschnittstelle auf den AG über.

- 5.4. Der Übergabe steht es gleich, wenn der AG mit der Annahme in Verzug ist.

## 6. EIGENTUMSVORBEHALT

- 6.1. Bis zur vollständigen Bezahlung behält sich ITSDONE das Eigentum an allen von ITSDONE gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor. Bei lizenzierter Software behält sich ITSDONE die Werknutzungsrechte vor. Der AG ist verpflichtet, die Ware während des Bestehens des Eigentumsvorbehaltes pfleglich zu behandeln. Sofern Wartungs- oder Inspektionsarbeiten erforderlich sind, hat der AG diese auf eigene Kosten durchzuführen. Der AG hat ITSDONE unverzüglich schriftlich von allen Zugriffen Dritter auf die Ware zu unterrichten, insbesondere von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen, sowie von etwaigen Beschädigungen oder der Vernichtung der Ware. Einen Besitzwechsel der Ware sowie den eigenen Anschriftenwechsel hat der AG unverzüglich ITSDONE anzuzeigen. Der AG hat ITSDONE alle Schäden und Kosten zu ersetzen, die durch einen Verstoß gegen diese Verpflichtung und durch erforderliche Interventionsmaßnahmen gegen Zugriffe Dritter auf die Ware entstehen.
- 6.2. Wird über das Vermögen des AG ein Insolvenz- oder Reorganisationsverfahren eröffnet, ist ITSDONE berechtigt, den Eigentumsvorbehalt bzw. vorbehaltenen Werknutzungsrechte geltend zu machen. Dasselbe gilt für den Fall eines trotz einer Nachfrist von zumindest acht Tagen geltend gemachten Zahlungsverzuges. Bei Geltendmachung dieser Rechte gilt dies nur im Falle einer schriftlichen Erklärung von ITSDONE als Rücktritt vom Vertrag. ITSDONE ist im Fall der Geltendmachung dieser Rechte berechtigt, die Bezahlung der gesamten Forderungen zu verlangen bzw. sich bis zur Höhe dieser Forderung aus einer Verwertung der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren bzw. der Werknutzungsrechte lizenzierter Softwareprodukte zu befriedigen.

## 7. MITWIRKUNGS- UND BEISTELLUNGSPFLICHTEN DES AG

- 7.1. Der AG verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für den ungehinderten Beginn und die zügige Erbringung sowie den Abschluss der Leistungen durch ITSDONE erforderlich sind (inkl. Mitwirkung an Spezifikationen, Tests, Abnahmen etc.). Der AG verpflichtet sich weiters, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags gesamthaft erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang von ITSDONE enthalten sind. Dies inkludiert auch die Unterstützung durch Dritte des AG.
- 7.2. ITSDONE wird nach eigener Maßgabe einen Teil der Leistungen beim AG vor Ort in dessen Räumlichkeiten erbringen. Dafür stellt der AG die

zur Erbringung der Dienstleistungen durch ITSDONE erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze sowie Infrastruktur in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich und auf eigenes Risiko 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.

- 7.3. Der AG stellt zu den vereinbarten Terminen sämtliche von ITSDONE zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der von ITSDONE geforderten Form zur Verfügung bzw. ermöglicht den ungehinderten Zugang zu solchen Informationen, Daten, Testdaten und Unterlagen die ITSDONE zur Durchführung der vertraglichen Services benötigt. Dies beinhaltet – im benötigten Ausmaß – den Zugang zu den IT Systemen des AG, weiters zu den einzelnen Komponenten des Netzwerks (LAN, WAN / Router & Switches), den Firewalls, Servern, Datenbanken, Datenspeicherungssystemen inkl. Backup sowie die Offenlegung von erforderlichen Passwörtern und Log-Ins (teils mit Administratoren-Rechten). Der Zugriff auf sensible Daten des AG sollte vorzugsweise im Beisein eines kundigen Mitarbeiters des AG erfolgen, um mit Informationen zur Seite zu stehen und den Arbeitsablauf zu optimieren sowie um etwaige Probleme aus diesem Zugriff zu einem späteren Zeitpunkt ausschließen zu können.
- 7.4. Der AG wird die an ITSDONE übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.
- 7.5. Soweit der AG seinen Mitwirkungspflichten trotz schriftlicher Mahnung nicht nachkommt, tritt Annahmeverzug ein.
- 7.6. Bei der Ausfuhr von ITSDONE gelieferten Waren oder der Überlassung von ITSDONE erbrachten Leistungen an einen ausländischen Abnehmer durch den AG, verpflichtet sich der AG zur Einhaltung allfälliger österreichischer Vorschriften oder Regelungen der Europäischen Union oder der Vereinigten Staaten von Amerika. Bei einem Verstoß gegen diese Verpflichtungen haftet der AG ITSDONE für jeden hierdurch entstehenden Schaden.
- 7.7. Erfolgt innerhalb eines Einsatzortes eine Änderung der Betriebsbedingungen oder des Installationsortes von Komponenten, welche von ITSDONE betreut werden, ist das vorab mit ITSDONE abzustimmen und erforderlichenfalls ein

Servicevertrag anzupassen. ITSDONE ist in diesem Fall berechtigt, eine angemessene Anhebung des Serviceentgeltes sowie eine Änderung der Reaktionszeit vorzunehmen. Unterlässt der AG die Meldung, ist ITSDONE berechtigt, die Serviceleistung für die betroffenen Komponenten zu verweigern.

## 8. LEISTUNGSSTÖRUNGEN UND GEWÄHRLEISTUNG

- 8.1. ITSDONE ist zur vertragsgemäßen Lieferung bzw. Leistungserbringung verpflichtet.
- 8.2. Die Gewährleistungsfrist für Lieferungen und Leistungen- unabhängig davon, aus welchem Rechtstitel die Lieferung erfolgt (Kaufvertrag oder im Rahmen eines Werkvertrages) beträgt 6 Monate. Betreffend Software gilt, wenn in einem zwischen dem Kunden und dem Softwarehersteller abgeschlossenen Lizenzvertrag eine kürzere Frist vereinbart ist, diese (kürzere Frist) auch zwischen dem Kunden und ITSDONE als vereinbart.
- 8.3. Der AG hat stets zu beweisen, dass der Mangel zum Übergabezeitpunkt bereits vorhanden war; die Vermutung der Mangelhaftigkeit gemäß § 924 ABGB wird ausgeschlossen. Im Übrigen trifft den AG auch die volle Beweislast für sämtliche Anspruchsvoraussetzungen, insbesondere für den Mangel selbst, für den Zeitpunkt der Feststellung des Mangels und für die Rechtzeitigkeit der Mängelrüge.
- 8.4. Die Gewährleistungsfrist beginnt grundsätzlich (z.B. bei Lieferung von Hardware und Standardsoftware) mit der Übergabe bzw. Absendung und bei Individualanpassungen und Individualsoftware mit der Abnahme und/oder Teilabnahme. Rückgriffsrechte des AG im Sinne des § 933b ABGB sind ausgeschlossen.
- 8.5. Mängel der Leistung sind ausschließlich reproduzierbare Abweichungen der Funktionsweise von Software und/oder Systemen von der vereinbarten Funktionsweise, welche zum Zeitpunkt der Abnahme bereits vorhanden sind, sofern dadurch die Benutzung der Software und/oder Systeme wesentlich beeinträchtigt wird. Fehlerhafte Funktionsweisen, die infolge von Mängeln in der vom AG zu vertretenden Umgebung (Hardware, Betriebssystem, Software des AG oder Dritter, Eingaben) auftreten, gelten nicht als Mängel.
- 8.6. Beruht die Mangelhaftigkeit auf einer Verletzung der Mitwirkungs- und/oder Beistellungspflicht des AG oder sonstigen Handlungen oder Eingriffen des AG, so etwa auf falscher Behandlung, unzulässigem Arbeitsmaterial, Einspielen nicht autorisierter Software (Tools, Versionen etc.), nicht autorisierten Zugriff und Veränderungen am System oder durch unsachgemäße Behandlung und außergewöhnliche Anschlüsse sowie auf Transportschäden, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten die von ITSDONE erbrachten Leistungen trotz möglichen Einschränkungen dennoch als vertragsgemäß erbracht.
- 8.7. Der AG wird ITSDONE bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom AG, soweit diese durch zumutbare Untersuchungen feststellbar sind, unverzüglich schriftlich oder per E-Mail bei ITSDONE geltend zu machen. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der AG. Versteckte Mängel oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften müssen ebenfalls unverzüglich nach Entdeckung mitgeteilt werden.
- 8.8. ITSDONE ist berechtigt nach Eingang einer Mängelrüge nach eigener Wahl entweder Hinweise zur einfachen Behebung des Fehlers zu geben, oder sonstige zur einfachen Fehlerbehebung geeignete Maßnahmen zu ergreifen, wie beispielsweise die Übersendung von Datenträgern oder Informationsblättern, welche die Behebung des Fehlers erlauben. Ist dies nicht erfolgreich, wird ITSDONE nach eigener Wahl innerhalb angemessener Frist die betroffenen Lieferungen bzw. Leistungen austauschen bzw. wiederholen oder die notwendigen Verbesserungsarbeiten durchführen. Mehrfache Nachbesserungen sind zulässig. Solange ITSDONE die vorstehend beschriebenen Maßnahmen zur Behebung der Mängel ergreift, hat der AG nicht das Recht, Herabsetzung der Vergütung (Preisminderung) oder Rückgängigmachung des Vertrages (Wandelung) zu verlangen. Soweit ITSDONE im Rahmen der Gewährleistung eine Ware austauscht, hat der AG die ursprünglich gelieferte Ware unverzüglich an ITSDONE zu retournieren.
- 8.9. Kosten, die durch unbegründete Mängelrügen anfallen, sind vom AG nach tatsächlichem Aufwand zu den jeweils geltenden ITSDONE-Stundensätzen zu bezahlen.
- 8.10. Für gebrauchte Waren besteht keine Gewährleistungsverpflichtung von ITSDONE.
- 8.11. Sind Waren jeglicher Art vom AG ITSDONE zur Lagerung überlassen, haftet ITSDONE nicht für etwaige durch die Lagerung entstehende Schäden, es sei denn, es wird ITSDONE krass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz nachgewiesen.
- 8.12. Für allfällige dem AG von ITSDONE überlassene Hard- oder Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig die jeweiligen Gewährleistungsbedingungen des Herstellers / Lieferanten dieser Produkte.
- 8.13. Bei Produkten von Drittherstellern ist ITSDONE berechtigt, die Mängelbehebung durch den Hersteller und/oder Lieferanten ausführen zu lassen und nach seiner Wahl dem AG seine diesbezüglichen Ansprüche zur direkten Geltendmachung abzutreten. Hierbei gelten die vom Hersteller und/oder Lieferanten festgelegten

- Gewährleistungs-, Garantie- und Wartungsbestimmungen.
- 8.14. Für Programme, die durch eigene Programmierer des AG bzw. Dritte nachträglich bearbeitet oder verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch ITSDONE.
- 8.15. Ist der Gegenstand des Auftrages die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme, bezieht sich die Gewährleistung nur auf die Änderung oder Ergänzung.
- 8.16. Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Kunden zu vertreten sind sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden von ITSDONE gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Fehlern, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Kunden selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.
- 8.17. ITSDONE übernimmt keine Gewähr für eine ununterbrochene Betriebsbereitschaft von Komponenten oder Anlagen.

## 9. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN:

- 9.1. ITSDONE haftet im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften für Schäden lediglich insoweit als ihr Vorsatz oder krass grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden kann; die diesbezügliche Beweislast liegt beim AG. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, Geschäftsunterbrechung, nicht erzielten Ersparnissen oder Gewinnen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den AG sind ausgeschlossen.
- 9.2. Schadenersatzforderungen verjähren 6 Monate nach dem Zeitpunkt, zu dem der AG von Schaden und Schädiger Kenntnis hatte; längstens aber drei Jahre nach Vertragsabschluss, bei langfristigen Dienstleistungsverträgen längstens drei Jahre nach Erbringung der betroffenen Leistung.
- 9.3. Dem AG obliegt die Beweislast für sämtliche schadenersatzrechtliche Anspruchsgrundlagen, insbesondere den Schaden selbst, dessen wirtschaftliche Höhe, dessen Ursache, ein Verschulden von ITSDONE bzw. der ihr zurechenbaren Personen, der Verschuldensgrad, und der Zeitpunkt der Kenntnis des Schadens durch den AG.
- 9.4. Allfällige Regressforderungen, welche der AG oder Dritte aus dem Titel „Produkthaftung“ isd PHG gegen ITSDONE richten, sind ausgeschlossen, es sei denn, der Regressberechtigte weist nach, dass der Fehler in der Sphäre von ITSDONE verursacht und zumindest grob fahrlässig verschuldet worden ist.
- 9.5. Unter Maßgabe der obigen Bestimmungen erfolgt Schadenersatz für Daten- oder Softwarezerstörung in jedem Fall nur, soweit der Vertragspartner seinen Pflichten zum ordnungsgemäßen EDV-Betrieb (z.B. dokumentierte Datensicherung und Auslagerung

in mindestens drei Generationen) nachgekommen ist und bezieht sich die Haftung nicht auf die Wiederherstellung dieser Daten. Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt mit insgesamt maximal EUR 10.000.

- 9.6. In allen Fällen, in denen ITSDONE trotz vorstehender Haftungsbeschränkungen eine Ersatzpflicht trifft, ist diese der Höhe nach und unabhängig von deren Rechtsgrund auf den größeren der folgenden Beträge begrenzt: EUR 200.000,- oder gezahlter Preis des Produktes oder der Dienstleistung (bei wiederkehrender Gebühr tritt an die Stelle des Preises die Gebühr für 3 Monate), wobei jeweils jenes Produkt bzw. jene Dienstleistung heranzuziehen ist, das/die den Schaden verursacht hat oder Gegenstand des Anspruchs ist oder in direkter Beziehung dazu steht.

## 10. PERSONAL:

- 10.1. Die Vertragspartner benennen im Vertrag sachkundige und kompetente Ansprechpartner, welche die erforderlichen Entscheidungen fällen oder veranlassen können und in angemessener Zeit zur Verfügung stehen.
- 10.2. Die Mitarbeiter von ITSDONE treten in kein Arbeitsverhältnis zum AG, auch wenn sie in dessen Räumen tätig werden.
- 10.3. Der AG ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern von ITSDONE Weisungen - gleich welcher Art - zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich an den von ITSDONE benannten Ansprechpartner herantragen.
- 10.4. Die Vertragspartner sorgen dafür, dass ihre jeweiligen Mitarbeiter und die ihnen zurechenbaren Dritten die von ITSDONE bzw. vom AG eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihnen allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; die Vertragspartner haften einander gegenseitig für entstandene Schäden.
- 10.5. Sofern nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen Mitarbeiter des AG von ITSDONE übernommen werden, ist darüber eine separate schriftliche Vereinbarung zu treffen. Die entsprechenden Bestimmungen des AVRAG erlangen hierbei Gültigkeit.
- 10.6. Der AG wird während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach Vertragsende von ITSDONE zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzte Mitarbeiter weder selbst noch über Dritte abwerben und/oder anstellen. Der AG verpflichtet sich, für jeden Fall des Zuwiderhandelns an ITSDONE eine Vertragsstrafe in der Höhe des Bruttojahresgehalts, dass der betreffende

- Mitarbeiter zuletzt von ITSDONE bezogen hat, zu bezahlen.
- 10.7. ITSDONE ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritter zu bedienen.

## 11. PREISE, KONDITIONEN, VERZUGSFOLGEN

- 11.1. Die vom AG zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem Vertrag. Alle von ITSDONE genannten Preise sind in EURO exklusive Umsatzsteuer zu verstehen. Der AG hat darüber hinaus alle Steuern und Gebühren, sowie jedwede Abgaben oder Zölle, die mit dem zugrundeliegenden Vertrag und seiner Durchführung zusammenhängen, zu bezahlen. Beim Versandkauf versteht sich der Preis zuzüglich einer Versandkostenpauschale.
- 11.2. Sollten sich die Lohnkosten (aufgrund kollektivvertraglicher Regelungen oder innerbetrieblicher Abschlüsse) oder andere, zur Leistungserfüllung notwendige Kosten (wie jene für Material, Lizenzen, Energie, Transporte, Fremdarbeiten, Finanzierungen usw.) verändern, so sind wir berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen. Bei Kostenerhöhungen im Ausmaß von über 15% werden wir den Kunden davon unverzüglich verständigen. Handelt es sich um unvermeidliche Kostenüberschreitungen bis 15% ist eine gesonderte Verständigung nicht erforderlich und können diese Kosten ohne weiteres in Rechnung gestellt werden.
- 11.3. Auftragsänderungen und Zusatzaufträge können bei Fehlen einer anderweitigen Vereinbarung jedenfalls zu angemessenen Preisen in Rechnung gestellt werden.
- 11.4. Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden Hardware und einmalige Vergütungen nach Lieferung bzw. Leistungserbringung, laufende Vergütungen monatlich im Voraus verrechnet. Die von ITSDONE gelegten Rechnungen sind spätestens 14 Tage ab Rechnungsdatum ohne jeden Abzug spesenfrei zur Zahlung fällig. Für Teilrechnungen gelten diese Zahlungsbedingungen analog. Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem ITSDONE über sie verfügen kann.
- 11.5. Sofern nicht anders vereinbart gelten Reisezeiten von Mitarbeitern von ITSDONE zur Hälfte als Arbeitszeit. Reisezeiten werden daher in der halben Höhe des vereinbarten Leistungssatzes vergütet. Zusätzlich werden bei Leistungserbringung außerhalb Wiens die Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom AG nach tatsächlichem Aufwand („Beamtenschema“) erstattet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage der Belege (Kopien).
- 11.6. Sofern nicht vertraglich anderes vereinbart wurde, wird Schulungsaufwand für die Einarbeitung der Mitarbeiter des AG laut jeweils geltenden ITSDONE Leistungssätzen verrechnet.
- 11.7. Bei auf (bestimmte oder unbestimmte) Dauer geschlossenen Vereinbarungen (z.B. Service- und Wartungsverträge, Betreiberdienstleistungen udgl.) wird ausdrücklich Wertbeständigkeit sämtlicher Vergütungsansprüche vereinbart. Als Maß der Berechnung der Wertbeständigkeit dient der vom österreichischen statistischen Zentralamt monatlich verlaubarte Verbraucherpreisindex 2010 (VPI 2010) oder ein an seine Stelle tretender Index. Eine Indexanpassung der Preise wird jährlich per 01. Jänner eines jeden Jahres durchgeführt. Es wird die Indexzahl des Monats des Vertragsabschlusses mit der Indexzahl von Jänner verglichen und so der Prozentsatz der Entgeltanpassung für die folgenden zwölf Monate ermittelt. In den folgenden Vertragsjahren wird dieser Vorgang mit den aktuellen Indexzahlen wiederholt, wobei dann die Indexzahl vom Jänner des Vorjahres als Vergleichsbasis herangezogen wird.
- 11.8. Bei Zahlungsverzug oder einer wesentlichen Vermögensverschlechterung (z.B. Herabstufung der Bonität durch Gläubigerschutzverbände oder Insolvenzsicherer, offene Einträge im gerichtlichen Exekutionsregister) des AG ist ITSDONE berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von (weiteren) Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den AG in angemessener Höhe abhängig zu machen.
- 11.9. Zahlungsverzug tritt am 15. Tag nach Rechnungsdatum ein, ohne dass es einer Mahnung durch ITSDONE bedürfte. Kommt der AG mit seinen Zahlungen in Verzug, ist ITSDONE berechtigt, unternehmerische Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem jeweiligen Basiszinssatz und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Die Verrechnung von Zinseszinsen ist zulässig; die Höhe der Zinseszinsen beträgt 8% über dem jeweiligen Zinssatz. Sollte der Verzug des AG 30 Tage überschreiten, ist ITSDONE zudem berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen und das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen und vom Vertrag zurück zu treten.
- 11.10. Der AG ist bei Zahlungsverzug verpflichtet, ITSDONE die Waren und die lizenzierten Softwareprodukte auf Verlangen unverzüglich herauszugeben. Die Rückgabebefehle von ITSDONE gilt jedoch nur dann als Rücktritt vom Vertrag, wenn ITSDONE diesen ausdrücklich schriftlich erklärt. ITSDONE ist berechtigt, das Vorbehaltseigentum an den Waren und die Werknutzungsrechte an lizenzierten Softwareprodukten anderweitig freihändig zu verwerten, wobei der Erlös auf die Forderungen gegen den AG anzurechnen ist. Im Falle des Zahlungsverzuges ist ITSDONE darüber hinaus berechtigt, künftige Lieferungen/Leistungen gleich welcher Art nur gegen Vorauszahlung oder Sicherstellung des künftigen Entgelts (gilt auch für

Entgelte für auf Dauer abgeschlossene Verträge) durchzuführen.

- 11.11. Der AG ist nicht berechtigt, seine Rechte und Pflichten aus den mit ITSDONE geschlossenen Verträgen abzutreten oder Dritten zu übertragen.

## 12. AUFRECHNUNGSVERBOT

- 12.1. Gegen Forderungen von ITSDONE aufzurechnen ist der AG nur berechtigt, wenn ITSDONE die Forderungen des AG entweder schriftlich anerkannt hat oder diese gerichtlich festgestellt worden sein sollten.

## 13. KÜNDIGUNG VON AUF DAUER ABGESCHLOSSENEN VERTRÄGEN:

- 13.1. Dienstleistungsverträge werden auf unbestimmte Dauer abgeschlossen, sofern nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart.
- 13.2. Die Kündigung kann sowohl vom AG, als auch von ITSDONE unter Einhaltung einer sechsmonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Jahresende gekündigt werden.
- 13.3. Der AG verzichtet, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart ist, auf eine Kündigung für einen Zeitraum innerhalb der ersten drei Jahre der Vertragslaufzeit.
- 13.4. Ist vertraglich nichts anderes schriftlich vereinbart, endet mit Wirksamkeit der Kündigung des auf Dauer abgeschlossenen Vertrages auch die Werknutzungsbewilligung der von ITSDONE lizenzierten Software.

## 14. DATENSCHUTZ:

- 14.1. ITSDONE wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes beachten und die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich von ITSDONE erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen. ITSDONE verpflichtet sich, insbesondere seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß § 15 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.
- 14.2. ITSDONE ist nicht verpflichtet, die Zulässigkeit der vom AG in Auftrag gegebenen Datenverarbeitungen im Sinne datenschutzrechtlicher Vorschriften zu prüfen. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogenen Daten an ITSDONE sowie der Verarbeitung solcher Daten durch ITSDONE ist vom AG sicherzustellen. Insbesondere hat der AG sicherzustellen, dass der Zugriff auf bzw. die Verarbeitung von personenbezogenen Daten (einschließlich E-Mails) des AG, seiner Mitarbeiter oder Dritter durch ITSDONE keine datenschutzrechtlichen Bestimmungen verletzt und hält der AG ITSDONE diesbezüglich in jedem Fall schad- und klaglos.

- 14.3. ITSDONE ergreift alle zumutbaren Maßnahmen, um die an den Standorten von ITSDONE gespeicherten Daten und Informationen des AG gegen den unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen. ITSDONE ist jedoch nicht dafür verantwortlich, wenn es Dritten dennoch gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen zu verschaffen.
- 14.4. Mit Abschluss des Vertrags erteilt der AG seine Zustimmung, dass die Daten aus diesem Geschäftsfall auch an Unterauftragnehmer, welche bei der Abwicklung dieses Auftrages eingebunden werden, übermittelt werden dürfen. Weiters ist ITSDONE die Nennung des Namens des AG sowie eine grobe Projektinformationen für Referenzzwecke (in Broschüren, auf der Homepage etc.) bis auf Widerruf gestattet.

## 15. GEHEIMHALTUNG:

- 15.1. Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Informationen und 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, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.
- 15.2. ITSDONE verpflichtet sich speziell alle Daten und Informationen, die sich ihr während der Vertragsdauer seitens des AG offenbart haben, inkl. dem Einblick in das Geschäft des AG, Informationen über Mitarbeiter des AG und eventuelle Schwachstellen in der Informations- und Telekommunikationstechnologie des AG, strikt vertraulich zu behandeln und vor Einsicht / Kenntnis Dritter zu schützen.
- 15.3. Dies betrifft auch die gesicherte Speicherung der Daten des AG im Hause ITSDONE und der Informationsweitergabe nur jenen Mitarbeitern von ITSDONE gegenüber, die direkt in die Dienstleistungserbringung mit eingebunden sind. Entsprechende Geheimhaltungserklärungen sind von den involvierten Mitarbeitern intern zu unterfertigen.
- 15.4. Die mit ITSDONE verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.
- 15.5. Die Pflicht zur Geheimhaltung bleibt für alle Vertragspartner auch nach Beendigung des Vertrages bestehen.

**16. RECHTSWAHL UND GERICHTSSTAND:**

- 16.1. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Kollisionsnormen.
- 16.2. Für eventuelle Streitigkeiten ist das am Sitz der ITSDONE sachlich zuständige Gericht örtlich zuständig. ITSDONE ist jedoch berechtigt, auch am allgemeinen Gerichtsstand des AG zu klagen.

**17. GÜLTIGKEIT:**

- 17.1. Diese AGBs erlangen für alle Verträge, die nach dem 01. September 2016 abgeschlossen werden, Gültigkeit.