

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Betreiberdienstleistungen in der Informationstechnologie

Für Unternehmer (B2B) Fassung Oktober 2026

1 Allgemeines

- 1.1** Der Auftragnehmer (AN) erbringt für den Auftraggeber (AG) Dienstleistungen in der Informationstechnologie, insbesondere im Bereich des Betriebs und der laufenden technischen Betreuung von Websites sowie im Bereich des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten unter Einhaltung des beiliegenden, einen integrierenden Bestandteil bildenden Service Level Agreements (SLAs).
- 1.2** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, die der AN gegenüber dem AG erbringt, auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf die AGB Bezug genommen wird. Geschäftsbedingungen des AG gelten nur, wenn sie vom AN schriftlich anerkannt wurden.

2 Leistungsumfang

- 2.1** 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 laut SLA. Der AN wird entsprechend dem jeweiligen SLA für die Erbringung und Verfügbarkeit der Dienstleistungen sorgen.
- 2.2** Grundlage der für die Leistungserbringung vom AN eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des AG, wie er auf der Grundlage der vom AG zur Verfügung gestellten Informationen ermittelt wurde. Machen neue Anforderungen des AG eine Änderung der Dienstleistungen bzw. der eingesetzten Technologie erforderlich, wird der AN auf Wunsch des AG ein entsprechendes Angebot unterbreiten.
- 2.3** Der AN ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.
- 2.4** 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.

- 2.5** 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 Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG

- 3.1** Der AG verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch den AN erforderlich sind. Der AG verpflichtet sich weiters, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang des AN enthalten sind.
- 3.2** Der AG stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche vom AN zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der vom AN geforderten Form zur Verfügung und unterstützt den AN auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Dienstleistungen. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim AG, die Änderungen in den vom AN für den AG zu erbringenden Dienstleistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit dem AN hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.
- 3.3** Der AG ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen vom AN erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.
- 3.4** 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.
- 3.5** Der AG wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass der AN in der Erbringung der Dienstleistungen nicht behindert wird. Der AG ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.
- 3.6** Erfüllt der AG seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die vom AN erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht.
- Zeitpläne für die vom AN zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der AG wird die dem AN hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den beim AN jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.
- 3.7** Der AG sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die vom AN eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der AG haftet dem AN für jeden Schaden.
- 3.8** Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des AG unentgeltlich.
- 3.9** Sofern der AN dem AG Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der AG verpflichtet, auf diesem keine Daten abzulegen, deren Nutzung gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt. Zudem ist der AG verpflichtet, die Daten vor der Speicherung auf diesem Speicherplatz auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme) einzusetzen.

4 Change Requests

- 4.1** 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.

5 Leistungsstörungen

- 5.1** Der AN verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt der AN die Dienstleistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist der AN verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist seine Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei zu erbringen, indem er nach seiner Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt.
- 5.2** Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des AG oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des AG gemäß Punkt 3.7, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten die vom AN erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragsgemäß erbracht. Der AN wird auf Wunsch des AG eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels unternehmen.
- 5.3** Der AG wird den AN bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom AG unverzüglich schriftlich oder per E-Mail dem AN zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der AG.
- 5.4** Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate. Die Rechte des AG aus der Gewährleistung sowie die Ansprüche daraus verjähren jedenfalls 1 Monat nach Ende der jeweiligen Gewährleistungsfrist. Die Möglichkeit der Einrede gegen die Entgeltforderung iSd § 933 Abs 3 ABGB wird ausgeschlossen.
- 5.5** Die Aktualisierungspflicht gem § 7 VGG iVm § 1 Abs 3 VGG wird in ihrem gesamten Ausmaß ausgeschlossen, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird. Hinsichtlich Aktualisierungen / Updates kommen daher nur die diesbezüglichen Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien zu tragen.

6 Haftung

- 6.1** Der AN haftet dem AG für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens und bei Vorsatz. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf vom AN beigezogene Dritte zurückgehen. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet der AN unbeschränkt.
- 6.2** Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten, die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.

- 6.3** Schadenersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.
- 6.4** Sofern der AN die Dienstleistung unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der AN diese Ansprüche an den AG ab.
- 6.5** Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 6.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal 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.
- 6.6** Der AN haftet nicht für Störungen der Telekommunikationsinfrastruktur einschließlich der Telefonleitungen.

7 Vergütung

- 7.1** Die vom AG zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet.
- 7.2** 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 7.5. Zusätzlich werden die Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom AG nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Die Erstattung der notwendigen Reise-, Nächtigungs- und Verpflegungskosten erfolgt gegen Vorlage der Belege (Kopien).
- 7.3** Der AN ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den AG in angemessener Höhe abhängig zu machen.
- 7.4** Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen je nach vereinbartem Abrechnungsintervall monatlich oder jährlich im Voraus verrechnet. Die Zahlung laufender Vergütungen erfolgt über die vereinbarte Zahlungsart und ist mit Beginn des jeweiligen Abrechnungszeitraums fällig. Sonstige vom AN gelegte 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.
- 7.5** Der AN ist berechtigt, die laufenden Vergütungen jeweils mit Beginn eines Kalenderjahres entsprechend der Erhöhung des von Statistik Austria verlautbarten Verbraucherpreisindex 2025 (VPI 2025) oder eines an seine Stelle tretenden Index anzupassen. Ausgangsbasis ist die für den Monat des Vertragsabschlusses endgültig verlautbarte Indexzahl. Maßgeblich für die jährliche Anpassung ist der zum 30. November des vorangehenden Kalenderjahres zuletzt endgültig verlautbarte Indexwert. Der für eine Anpassung herangezogene Indexwert bildet die neue Ausgangsbasis für die nächste Anpassung.

Eine Anpassung erfolgt frühestens mit Beginn des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres. Die Nichtausübung des Rechts zur Preisanpassung stellt keinen Verzicht auf künftige Preisanpassungen dar. Der AN informiert den AG über eine Preisanpassung vor deren erstmaliger Verrechnung.

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

7.7 Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabenschuldigkeiten, wie z.B. Rechtsgeschäftsgebühren oder Quellensteuern, trägt der AG.

Sollte der AN für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, so wird der AG den AN schad- und klaglos halten.

8 Höhere Gewalt

8.1 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.

9 Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen

9.1 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.

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

9.3 Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem AG keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen.

Die Rechte des AG nach den §§ 40d, 40e UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.

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

10 Laufzeit des Vertrags

10.1 Der Vertrag kommt mit Annahme des Angebots durch den AG zustande. Die Vertragsperiode richtet sich nach dem vereinbarten Abrechnungsintervall und beträgt bei monatlicher Abrechnung einen Monat, bei jährlicher Abrechnung ein Jahr. Der Vertrag verlängert sich jeweils automatisch um eine weitere Vertragsperiode, sofern er nicht vor Ablauf der laufenden Vertragsperiode von einem Vertragspartner gekündigt wird. Die Kündigung kann in Textform, insbesondere per E-Mail, oder über eine vom AN hierfür bereitgestellte elektronische Kündigungsfunktion erfolgen.

- 10.2** Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund in Textform, insbesondere per E-Mail, 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 die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.
- 10.3** 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.

11 Datenschutz

- 11.1** Die Datenschutzerklärung iSd Art 13 und 14 DSGVO wird dem AG zur Verfügung gestellt. Soweit der AN im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des AG verarbeitet, schließen die Vertragsparteien eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung gemäß Art 28 DSGVO.

12 Geheimhaltung

- 12.1** 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 offenzulegen sind.
- 12.2** Die mit dem AN verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

13 Schlussbestimmungen

- 13.1** Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Textform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.
- 13.2** Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine sinngemäße gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt.
- 13.3** Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners in Textform. Der AN ist jedoch berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des AG auf ein mit dem AN konzernrechtlich verbundenes Unternehmen zu übertragen.
- 13.4** Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart.

- 13.5** 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 einen 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 einen beigezogenen Rechtsberater, können vereinbarungsgemäß in einem Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahren als „vorprozessuale Kosten“ geltend gemacht werden.