

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

für IT-Dienstleistungen, Softwareprodukte und Support (B2B)

EsCulenta GmbH

Schirka 10, 8403 Lebring, Österreich

www.esculenta.at

Vorlage - Version 1.0 - Ausgabe 2024/2026

Basierend auf den Muster-AGB des Fachverbands UBIT der Wirtschaftskammer Österreich (WKO), Ausgabe 2024. Zusammengefasst und angepasst für die EsCulenta GmbH.

1. Vertragsumfang und Gültigkeit

1.1. Alle Aufträge und Vereinbarungen sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie vom Auftragnehmer (AN) schriftlich und firmengemäß gezeichnet werden und verpflichten nur in dem in der Auftragsbestätigung angegebenen Umfang. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers (AG) werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung ausgeschlossen. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

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.

1.3. Diese AGB umfassen folgende Leistungsbereiche der EsCulenta GmbH:

- a) IT-Betreiberdienstleistungen und Systemhaus-Leistungen (inkl. SLA)
- b) Verkauf und Lieferung von Organisations-, Programmierleistungen und Softwareprodukten
- c) Software-Support-Leistungen
- d) Verkauf von Hardware (z. B. Server)

2. Leistung und Leistungsumfang

2.1 Betreiberdienstleistungen / Systemhaus

Der genaue Umfang der Dienstleistungen ist im jeweiligen Service Level Agreement (SLA) mit dem AG festgelegt. Der AN erbringt die Dienstleistungen, während der beim AN üblichen Geschäftszeiten laut SLA und wird für die Erbringung und Verfügbarkeit der Dienstleistungen sorgen.

Der AN ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.

Leistungen über den vereinbarten Umfang hinaus (insbesondere außerhalb der Geschäftszeit, Störungsbeseitigung durch AG-Verschulden, Schulungen) werden nach tatsächlichem Aufwand zu den geltenden Sätzen vergütet.

2.2 Softwareprodukte und Programmierleistungen

Gegenstand eines Auftrages kann sein: Ausarbeitung von Organisationskonzepten, Global- und Detailanalysen, Erstellung von Individualprogrammen, Lieferung von Standard-Software, Erwerb von Nutzungsberechtigungen und Werknutzungsbewilligungen, Mitwirkung bei der Inbetriebnahme, telefonische Beratung, Programmwartung sowie sonstige Dienstleistungen.

Die Ausarbeitung individueller Software erfolgt nach Art und Umfang der vom AG vollständig zur Verfügung gestellten Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel, einschließlich praxisgerechter Testdaten.

Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten Termin- und Preisvereinbarungen führen.

2.3 Programmabnahme

Individuell erstellte Software bedarf einer Programmabnahme spätestens vier Wochen ab Lieferung. Die Abnahme wird in einem Protokoll vom AG bestätigt. Lässt der AG den Zeitraum von vier Wochen ohne Abnahme verstreichen, gilt die Software als abgenommen. Bei Einsatz im Echtbetrieb gilt die Software jedenfalls als abgenommen.

2.4 Software-Support

Der AN verpflichtet sich, die vertragsgegenständlichen Softwareprogramme entsprechend dem Leistungsumfang der jeweils vereinbarten Supportklasse zu erfüllen:

Supportklasse A: Informationsservice (neue Programmstände, Updates), Hotline-Service, Archivierung und Bereitstellung der Software.

Supportklasse B: Update-Service (Korrekturen, Verbesserungen, gesetzliche Änderungen). Gesetzliche Änderungen, die zu neuer Programmlogik führen, sowie Hardware-Erweiterungen sind nicht enthalten.

Supportklasse C: Installation von Programm-Updates, Problembehandlung vor Ort (falls Remote-Support nicht ausreicht).

2.5 Hardwareverkauf

Für Lieferungen von Hardware-Produkten (z. B. Videoüberwachungskameras) gelten vorrangig die Gewährleistungsbedingungen des jeweiligen Herstellers. Bis zur vollständigen Bezahlung behält sich der AN das Eigentum an allen gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor.

2.6 Barrierefreiheit

Eine barrierefreie Ausgestaltung iSd Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes (BGStG), des Web-Zugänglichkeits-Gesetzes (WZG) bzw. des Barrierefreiheitsgesetzes (BaFG) ist nicht im Angebot enthalten, sofern nicht gesondert vom AG angefordert. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, obliegt dem AG die Überprüfung der Leistung auf Zulässigkeit.

3. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG

3.1. Der AG verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich sind, und alle zur Vertrags Erfüllung notwendigen Maßnahmen zu ergreifen.

3.2. Der AG stellt die erforderliche Infrastruktur (Netzkomponenten, Versorgungsstrom, Stellflächen, Arbeitsplätze usw.) unentgeltlich zur Verfügung und ist für die Raum- und Gebäudesicherheit verantwortlich.

3.3. Der AG stellt Informationen, Daten und Unterlagen in der vom AN geforderten Form zur Verfügung und unterstützt bei Problemanalyse und Störungsbeseitigung.

3.4. Erfüllt der AG seine Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig, gelten die erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen als vertragskonform. Mehraufwendungen werden gesondert vergütet.

3.5. Der AG ist verpflichtet, Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.

3.6. Der AG wird die dem AN übergebenen Daten zusätzlich bei sich verwahren, damit sie bei Verlust rekonstruiert werden können.

4. Change Requests

4.1. Beide Vertragspartner können jederzeit Änderungen des Leistungsumfangs verlangen. Eine gewünschte Änderung muss eine genaue Beschreibung, die Gründe, den Einfluss auf Zeitplanung und Kosten darlegen. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Partner bindend.

5. Preise, Steuern und Zahlung

5.1. Alle Preise verstehen sich in Euro ohne Umsatzsteuer und ab Geschäftssitz des AN.

5.2. Die vom AN gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar.

5.3. Bei Aufträgen mit mehreren Einheiten ist der AN berechtigt, Teilrechnungen zu legen.

5.4. Die Einhaltung der Zahlungstermine ist wesentliche Vertragsbedingung. Bei Zahlungsverzug werden die gesetzlichen Verzugszinsen für Unternehmensgeschäfte verrechnet. Überschreitet der Verzug 14 Tage, ist der AN berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen und alle bereits erbrachten Leistungen sofort fällig zu stellen.

5.5. Reisezeiten gelten als Arbeitszeit und werden zum vereinbarten Stundensatz vergütet. Reise- und Übernachtungskosten werden nach tatsächlichem Aufwand erstattet.

5.6. Die Aufrechnung ist dem AG nur mit anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen gestattet.

6. Leistungsstörungen und Gewährleistung

6.1. Der AN verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt der AN die Leistungen mangelhaft, ist er verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist die Leistungen ordnungsgemäß zu erbringen.

6.2. Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des AG, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen.

6.3. Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Auflösung des Vertrages.

6.4. Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs (6) Monate. Die Rechte des AG sowie die Ansprüche daraus verjähren jedenfalls 1 Monat nach Ende der Gewährleistungsfrist. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gemäß Paragraph 924 ABGB wird einvernehmlich ausgeschlossen.

6.5. Die Aktualisierungspflicht gemäß Paragraph 7 VGG iVm Paragraph 1 Abs 3 VGG wird in ihrem gesamten Ausmaß ausgeschlossen, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird.

6.6. Für Hardware-Produkte Dritter gelten vorrangig die Gewährleistungsbedingungen des jeweiligen Herstellers.

7. Vertragsstrafe (bei SLA-Vereinbarungen)

7.1. Der AN ist verpflichtet, die im SLA genannten Erfüllungsgrade und Wiederherstellungszeiten einzuhalten. Bei Überschreitung der Zeitlimits hat der AN Pönalen laut SLA zu bezahlen.

7.2. Die Pönalen pro Jahr sind der Höhe nach mit 20% des Gesamtjahresentgeltes begrenzt. Darüber hinausgehende Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

8. Haftung

8.1. Der AN haftet dem AG für nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens und bei Vorsatz. Bei verschuldeten Personenschäden haftet der AN unbeschränkt.

8.2. Die Haftung für mittelbare Schäden (entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Datenverluste, Ansprüche Dritter) wird ausdrücklich ausgeschlossen.

8.3. Schadenersatzansprüche verjähren spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

8.4. Sofern der AN unter Zuhilfenahme Dritter leistet und dabei Gewährleistungs-/Haftungsansprüche entstehen, tritt der AN diese Ansprüche an den AG ab.

8.5. Ist die Datensicherung als Leistung vereinbart, ist die Haftung für Datenverlust begrenzt auf maximal 10% der Auftragssumme je Schadensfall, maximal EUR 15.000,-.

8.6. Der AN haftet nicht für Störungen der Telekommunikationsinfrastruktur.

9. Urheberrecht und Nutzung

9.1. Nach Bezahlung des Entgelts erhält der AG ein nicht-ausschließliches, nicht-übertragbares, nicht-unterlizenzierbares Recht, die Software für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Lizenzen zu nutzen. Sämtliche sonstigen Rechte verbleiben beim AN.

9.2. Durch die Mitwirkung des AG bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die vertraglich festgelegte Nutzung erworben. Es entsteht keine Miturheberschaft.

9.3. Jede Verletzung der Urheberrechte des AN zieht Entgelt- bzw. Schadenersatzansprüche nach sich.

9.4. Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist gestattet, sofern Copyright- und Eigentumsvermerke übertragen werden.

9.5. Eine Programmdokumentation und die Übergabe des Quellcodes erfolgen nur bei ausdrücklicher Vereinbarung und setzen vollständige Bezahlung voraus.

9.6. Für Software Dritter (z. B. Standardsoftware) gelten die Lizenzbestimmungen des jeweiligen Herstellers.

10. Laufzeit und Kündigung

Betreiberdienstleistungen / Systemhaus:

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und kann mit einer Kündigungsfrist von 6 Monaten, frühestens zum Ende der vereinbarten Mindestlaufzeit, durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden.

Software-Support:

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann mit 3 Monaten Frist zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden, frühestens nach Ablauf des 36. Vertragsmonates.

Fristlose Kündigung:

Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund (wesentliche Vertragsverletzung trotz Abmahnung, höhere Gewalt > 6 Monate) fristlos zu kündigen.

Bei Vertragsbeendigung hat der AG unverzüglich sämtliche Unterlagen und Dokumentationen zurückzustellen.

11. Rücktritt und Stornierung

11.1. Stornierungen durch den AG sind nur mit schriftlicher Zustimmung des AN möglich. Bei Storno hat der AN das Recht, neben den erbrachten Leistungen eine Stornogebühr von 30% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes zu verrechnen.

11.2. Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperrungen entbinden den AN von der Lieferverpflichtung.

12. Höhere Gewalt

12.1. Soweit Verpflichtungen infolge höherer Gewalt (Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feür, Streik, Embargo, Ausfall von Strom/Telekommunikation, Gesetzesänderungen, Nichtverfügbarkeit von Produkten) nicht erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

13. Datenschutz

13.1. Der AN verpflichtet seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß Paragraph 6 des Datenschutzgesetzes einzuhalten.

13.2. Die Datenschutzerklärung iSd Art 13 und 14 DSGVO wird dem Auftrag beigelegt.

13.3. Soweit der AN Daten im Auftrag des AG verarbeitet, wird ein Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen.

14. Geheimhaltung

14.1. Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm im Zusammenhang mit dem Vertrag zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, bereits vorher ohne Geheimhaltungspflicht bekannt waren, oder aufgrund einer behördlichen/richterlichen Entscheidung offenzulegen sind.

14.2. Mit dem AN verbundene Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

15. Loyalität und Abwerbeverbot

15.1. Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Jede Abwerbung von Mitarbeitern, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, ist während der Vertragsdauer und 12 Monate nach Vertragsende untersagt. Bei Verstoß ist pauschalierter Schadenersatz in Höhe eines Jahresgehaltes des Mitarbeiters zu zahlen.

16. Schlußbestimmungen

16.1. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des AN als vereinbart.

16.2. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.

16.3. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine sinngemäße gültige Regelung zu ersetzen.

16.4. Der AN ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritter zu bedienen.

Mediationsklausel: Für Streitigkeiten, die nicht einvernehmlich geregelt werden können, vereinbaren die Vertragsparteien die Beiziehung eingetragener Mediatoren (ZivMediatG) mit dem Schwerpunkt WirtschaftsMediation. Frühestens ein Monat ab Scheitern der Verhandlungen werden rechtliche Schritte eingeleitet.

Stand: 2026_09_22 | Version: 1.0

Basierend auf den Muster-AGB des Fachverbands UBIT der WKÖ, Ausgabe 2024. Teile der Aufbereitung wurden mit Unterstützung generativer KI erstellt und redaktionell bearbeitet.