

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Betreiberdienstleistungen in der Informationstechnologie (B2B)

## ASCOMP IT GmbH

Ausgabe 2025 | gültig ab 15.06.2026

### 1. Allgemeines

**1.1.** ASCOMP IT GmbH, im Folgenden „Auftragnehmer“ (AN), erbringt für den Auftraggeber (AG) Dienstleistungen in der Informationstechnologie und im Bereich des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten. Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Vertrag bzw. Service Level Agreement (SLA).

**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.** Der AG erklärt, Unternehmer im Sinne des KSchG und UGB zu sein bzw. dass die Beauftragung für seinen Unternehmensbereich erfolgt.

### 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 seiner üblichen Geschäftszeiten (Mo–Fr: 09:00–17:00 Uhr).

**2.2.** Grundlage der eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des AG, ermittelt anhand der vom AG zur Verfügung gestellten Informationen. Bei neuen Anforderungen des AG wird der AN auf Wunsch 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, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen, werden nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den beim AN gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der Geschäftszeiten, die Analyse und Beseitigung von Störungen, die durch unsachgemäße Handhabung des AG entstanden sind, sowie Schulungsleistungen, die einer gesonderten Vereinbarung bedürfen.

**2.5.** Sofern der AN auf Wunsch des AG Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem AG und dem Dritten zu den Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. Der AN ist nur für seine eigenen Dienstleistungen verantwortlich.

**2.6.** Eine barrierefreie Ausgestaltung im Sinne des Barrierefreiheitsgesetzes (BaFG) ist nicht im Leistungsumfang enthalten, sofern diese nicht gesondert vereinbart wurde. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, obliegt dem AG die Überprüfung der Leistung auf Zulässigkeit nach den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen.

### **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, und einen fachkundigen Ansprechpartner zu nominieren. Zusagen und Entscheidungen durch diesen sind für den AG verbindlich.

**3.2.** Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim AG erbracht werden, stellt der AG die erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom, Notstromversorgungen, Stellflächen, Arbeitsplätze und sonstige Infrastruktur (z. B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung. Der AG ist für die Einhaltung der Herstellervoraussetzungen für den Betrieb der Hardware und für Raum- und Gebäudesicherheit verantwortlich.

**3.3.** Der AG stellt dem AN sämtliche benötigten Informationen, Daten, Zugangsdaten, Passwörter und Netzwerkadressen rechtzeitig und auf eigene Kosten zur Verfügung. Änderungen in den Arbeitsabläufen des AG, die Auswirkungen auf die Dienstleistungen des AN haben können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit dem AN.

**3.4.** Der AG verwahrt die dem AN übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich, sodass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können. Mindestens einmal täglich ist der Datenbestand durch den AG zu sichern.

**3.5.** Wartezeiten und erfolglose Anrufversuche gehen zu Lasten des AG. Erfüllt der AG seine Mitwirkungspflichten nicht termingerecht, gelten die erbrachten Leistungen des AN dennoch als vertragskonform. Der AG vergütet dem AN die entstehenden Mehraufwendungen zu den beim AN geltenden Sätzen.

**3.6.** Der AG ist verpflichtet, auf vom AN bereitgestelltem Speicherplatz keine Daten abzulegen, deren Nutzung gegen geltendes Recht, Rechte Dritter oder Vereinbarungen verstößt, und vor der Speicherung dem Stand der Technik entsprechende Virenprüfungen durchzuführen.

**3.7.** Der AG ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern des AN Weisungen zu erteilen. Alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung sind ausschließlich an den vom AN benannten Ansprechpartner zu richten.

### **4. Personal**

**4.1.** Sofern nach den getroffenen Vereinbarungen Mitarbeiter des AG vom AN übernommen werden, ist darüber eine separate schriftliche Vereinbarung zu treffen.

### **5. Change Requests**

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

## **6. Leistungsstörungen und Gewährleistung**

**6.1.** Der AN verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt der AN Leistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder mangelhaft, ist er verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist ordnungsgemäße Leistungen zu erbringen.

**6.2.** Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des AG oder auf einer Verletzung von Pflichten des AG, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. Die erbrachten Leistungen des AN gelten dennoch als vertragskonform. Der AN wird auf Wunsch des AG eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels vornehmen.

**6.3.** 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.

**6.4.** Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs (6) Monate. Die Rechte des AG aus der Gewährleistung verjähren jedenfalls 1 Monat nach Ende der Gewährleistungsfrist. Die Möglichkeit der Einrede gegen die Entgeltforderung iSd § 933 Abs 3 ABGB wird ausgeschlossen. § 924 ABGB (Vermutung der Mangelhaftigkeit) wird einvernehmlich ausgeschlossen.

**6.5.** Die Aktualisierungspflicht gemäß § 7 VGG iVm § 1 Abs 3 VGG wird in ihrem gesamten Ausmaß ausgeschlossen, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird. Hinsichtlich Updates kommen daher nur die diesbezüglichen Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien zur Anwendung.

**6.6.** Für allfällige Lieferungen von Hard- oder Softwareprodukten vom AN an den AG gelten vorrangig die jeweiligen Gewährleistungsbedingungen des Herstellers. Bis zur vollständigen Bezahlung behält sich der AN das Eigentum an allen gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor.

## **7. Vertragsstrafe**

**7.1.** Der AN ist verpflichtet, die im SLA genannten Erfüllungsgrade bzw. Wiederherstellungszeiten einzuhalten. Sollte der AN für die Wiederherstellung die im SLA genannten Zeitlimits überschreiten, hat der AN pro angefangener Stunde der Überschreitung die im SLA festgelegten Pönalen zu bezahlen.

**7.2.** Die Pönalen sind der Höhe nach mit 20 % des Gesamtjahresentgeltes begrenzt. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadenersatzanspruches – außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – ist ausgeschlossen. Pönalwirksame Überschreitungen sind dem AN unverzüglich schriftlich zur Kenntnis zu bringen.

## **8. Haftung**

**8.1.** 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.

**8.2.** Die Haftung für mittelbare Schäden – wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten im Zusammenhang mit einer Betriebsunterbrechung, Datenverluste oder Ansprüche Dritter – wird ausdrücklich ausgeschlossen.

**8.3.** Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 8.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt auf maximal 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, höchstens jedoch EUR 15.000,–.

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

**8.5.** Sofern der AN das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und dabei Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen entstehen, tritt der AN diese Ansprüche an den AG ab.

**8.6.** Der AN haftet nicht für Störungen der Telekommunikationsinfrastruktur einschließlich der Telefonleitungen.

**8.7.** Der Kunde hat den Auftragnehmer darüber aufzuklären, wenn durch die Tätigkeit des AN an seiner IT-Anlage direkter Personenschaden entstehen kann, und die notwendigen Vorkehrungen zu treffen.

## **9. Vergütung**

**9.1.** Die vom AG zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag bzw. Angebot. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet. Mangels anderer Vereinbarung gelten die auf [www.ascomp.at](http://www.ascomp.at) veröffentlichten Stundensätze.

**9.2.** Reisezeiten von Mitarbeitern des AN gelten als Arbeitszeit und werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet. Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten werden vom AG nach tatsächlichem Aufwand gegen Beleg erstattet.

**9.3.** Der AN ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung sonstiger Sicherheiten in angemessener Höhe abhängig zu machen.

**9.4.** Soweit nicht anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen vierteljährlich im Voraus verrechnet. Rechnungen sind spätestens 14 Tage ab Rechnungserhalt ohne Abzug und spesenfrei zahlbar. Kommt der AG mit Zahlungen in Verzug, ist der AN berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen und alle Einbringungskosten zu verrechnen. Überschreitet der Verzug 14 Tage, ist der AN berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen und alle Forderungen sofort fällig zu stellen.

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

**9.6.** Laufende Vergütungen sind wertgesichert und werden entsprechend der Entwicklung des Kollektivvertragsgehalts (KV IT-Dienstleistungen, Erfahrungsstufe ST2) angepasst, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist.

**9.7.** Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabenschuldigkeiten (z. B. Rechtsgeschäftsgebühren) trägt der AG. Sollte der AN für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, hält der AG den AN schad- und klaglos.

## **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 oder 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 die Nutzung 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 Netzwerknutzung ist für jeden gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz erforderlich; bei Nutzung auf Standalone-PCs ist für jeden PC eine Lizenz erforderlich.

**11.3.** Für vom AN überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers.

**11.4.** Alle dem AG überlassenen Unterlagen, insbesondere Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden. Die Rechte des AG nach §§ 40d, 40e UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.

**11.5.** Der Kunde verpflichtet sich, in seinem Unternehmen ausschließlich lizenzierte Software zu verwenden. Sollte die Installation oder Verwendung von Programmen zu einer Urheberrechtsverletzung führen, hat der AG den AN unverzüglich zu informieren und schad- und klaglos zu halten.

## **12. Laufzeit des Vertrags**

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

**12.2.** Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenem Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung wesentliche Verpflichtungen verletzt, oder wenn über einen Vertragspartner ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgewiesen wird.

**12.3.** Bei Vertragsbeendigung hat der AG unverzüglich sämtliche ihm vom AN überlassenen Unterlagen und Dokumentationen zurückzustellen.

**12.4.** Auf Wunsch unterstützt der AN bei Vertragsende den AG zu den jeweils beim AN geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den AG oder einen vom AG benannten Dritten.

### **13. Datenschutz**

**13.1.** Die Datenschutzerklärung iSd Art 13 und 14 DSGVO wird dem Vertrag beigelegt. Soweit der AN im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten des AG verarbeitet, ist ein Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art 28 DSGVO abzuschließen. Muster hierzu sind unter [www.wko.at/datenschutz](http://www.wko.at/datenschutz) verfügbar.

**13.2.** Der AG stellt sicher, dass die Überlassung personenbezogener Daten an den AN sowie deren Verarbeitung rechtlich zulässig ist. Der AN hat ohne ausdrücklichen Auftrag weder eine Nachforschungspflicht noch eine Warnpflicht oder Aufklärungspflicht.

**13.3.** Der Kunde erteilt dem AN die Zustimmung, die zur Verfügung gestellten Daten auch an für die Leistungserbringung beauftragte Subunternehmer weiterzuleiten, sofern diese einer inhaltlich gleichwertigen Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

**13.4.** Der AG ist mit der Zusendung von Werbe-E-Mails durch den AN für Zwecke seines Unternehmens ausdrücklich einverstanden und wurde über sein Widerrufsrecht belehrt. Die Zusendung erfolgt nur für Werbezwecke des AN und längstens bis zum dritten Kalenderjahr nach der letzten Auftragsbeendigung.

### **14. Geheimhaltung**

**14.1.** Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle im Zusammenhang mit diesem Vertrag zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, dem Empfänger bereits vorher ohne Geheimhaltungsverpflichtung bekannt waren, von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt wurden, vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt wurden oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offenzulegen sind.

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

### **15. Abwerbverbot**

**15.1.** Der AG wird während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach Vertragsende die vom AN zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Mitarbeiter weder selbst noch über Dritte abwerben. Der AG verpflichtet sich, für jeden Fall des Zuwiderhandelns eine Vertragsstrafe in der Höhe des zwölfwachen Bruttomonatsgehalts des betreffenden Mitarbeiters (zuletzt bezogen vom AN), mindestens jedoch das Kollektivvertragsgehalt KV IT-Dienstleistungen, Erfahrungsstufe ST2, an den AN zu bezahlen.

## **16. Schlussbestimmungen**

**16.1.** Die Vertragspartner benennen im Vertrag sachkundige und kompetente Ansprechpartner, die die erforderlichen Entscheidungen fällen oder veranlassen können.

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

**16.3.** Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine sinngemäß gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

**16.4.** Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. Der AN ist berechtigt, den Vertrag ohne Zustimmung des AG auf ein konzernrechtlich verbundenes Unternehmen zu übertragen.

**16.5.** Es gilt ausschließlich österreichisches Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Das UN-Warenkaufrecht wird ausgeschlossen. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des AN als vereinbart.

*Mediationsklausel (empfohlen gemäß WKO UBIT): Für den Fall von Streitigkeiten aus diesem Vertrag, die nicht einvernehmlich geregelt werden können, vereinbaren die Vertragsparteien einvernehmlich, zur außergerichtlichen Beilegung eingetragene Mediatoren (ZivMediatG) mit dem Schwerpunkt Wirtschaftsmediation aus der Liste des Justizministeriums beizuziehen. Sollte kein Einvernehmen erzielt werden können, werden frühestens ein Monat nach Scheitern der Verhandlungen rechtliche Schritte eingeleitet.*