

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Instant-Consulting, Markus Winand

Fassung 1. Juni 2010

A-1160 Wien, Maderspergerstraße 1-3/9/11

Telefon: + 43 1 944 40 47

E-Mail: markus.winand@winand.at

---

## 1 Abkürzungen und Begriffe

- 1.1 Der selbständig tätige EDV-Dienstleister Markus Winand wird im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt.
- 1.2 „Auftraggeber“ sind natürliche oder juristische Personen, die selbst eine EDV-Anlage betreiben, Software entwickeln oder sonst auf dem Gebiete der elektronischen Datenverarbeitung tätig sind.
- 1.3 Einen „Vertrag“ im Sinne dieser Geschäftsbedingungen geht ein Auftraggeber mit dem Auftragnehmer ein, um für den Betrieb seiner EDV-Anlage, die Installation und/oder Entwicklung von Software und dgl. telefonisch oder per E-Mail gegen Entgelt Supportleistungen durch den Auftragnehmer abzurufen.
- 1.4 „Hardware“ bezeichnet den physikalischen Teil eines Computersystems, d. h. die Gesamtheit aller Gerätekomponenten einer Rechneranlage. „Software“ bezeichnet alle immateriellen Elemente, d. h. Programme, mit denen ein Rechner betrieben werden kann, bzw. die einen Rechner zur Ausführung benötigen.
- 1.5 „Fehler“, synonym auch „Störung“ genannt, bezeichnet Hardware- und Softwarefehler, die zum Ausfall bestimmter Rechnerfunktionen, Rechnerkomponenten oder der ganzen Rechneranlage führen können. Hardwarefehler treten auf, wenn Bauteile des Rechners defekt sind oder ungünstige äußere Bedingungen zum Versagen einzelner Komponenten oder des gesamten Systems führen. „Softwarefehler“ sind Fehler innerhalb von Programmen, die dazu führen, dass bestimmte Programmschritte nicht oder auf falsche Weise ausgeführt werden. Sie treten auf, indem das Programm die in seiner Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, seinen Lauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so dass die Nutzung des Programms verhindert oder beeinträchtigt wird.
- 1.6 „AGB“ bezeichnet die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers in der jeweiligen Fassung.

## 2 Vertragsbestandteile

- 2.1 Sofern nicht anderes vereinbart wird, ergibt sich der Inhalt des Vertrages aus den folgenden Vertragsbestandteilen:
  - 2.1.1 zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber individuell vereinbarte Bedingungen,
  - 2.1.2 die Leistungsbeschreibung,
  - 2.1.3 die jeweils aktuelle - vorbehaltlich etwaiger Druckfehler oder Irrtümer - allgemein gültige Preisliste des Auftragnehmers,
  - 2.1.4 die AGB, welche der Auftragnehmer dem Auftraggeber zur Verfügung stellt.
- 2.2 Die Vertragsbestandteile ergänzen einander. Bei Widersprüchen haben jene Regelungen Vorrang, welche in der Aufzählung (Punkt 2.1) zuerst genannt sind.

## 3 Vertragsabschluss und Geltung dieser Geschäftsbedingungen

- 3.1 Der Vertrag (Punkt 1.3) kommt entweder dadurch zustande, dass der Auftraggeber die Annahme eines vom Auftragnehmer gemachten Angebots erklärt, oder dadurch, dass der Auftragnehmer eine Bestellung des Auftraggebers annimmt. An seine Bestellung ist der Auftraggeber vierzehn Tage ab Zugang beim Auftragnehmer gebunden.
- 3.2 Nach Maßgabe des Punktes 2.2 geht der Auftragnehmer Verträge stets unter Geltung der AGB ein. Der Auftraggeber kann diese im Internet unter <http://winand.at/agb/> einsehen und im Wege des Download für seine Unterlagen ausdrucken, auf Wunsch werden ihm die AGB zugesendet.
- 3.3 Die AGB gelten für die gesamte weitere Geschäftsverbindung zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer, daher auch für spätere Aufträge, auch wenn diese mit dem ursprünglichen Vertrag in keinem sachlichen Zusammenhang stehen.

## 4 Vertragsgegenstand

- 4.1 Gegenstand des Vertrages (Punkt 1.3) ist, dass der Auftragnehmer gegen Entgelt die vom Auftraggeber für den Betrieb seiner EDV-Anlage, die Installation und/oder Entwicklung von Software und dgl. angefragten Supportleistungen erbringt. Dazu stellt der Auftragnehmer einen Hotline-Service zur Verfügung, über die der Auftraggeber technische Auskünfte, Hilfestellung oder Unterstützung zur Beseitigung von ihm selbst behebbaren Störungen telefonisch oder durch E-Mail abrufen kann.
- 4.2 Den Support leistet der Auftragnehmer nur auf Anforderung des Auftraggebers.

- 4.3 Er erfolgt durch telefonischen Service oder Auskunftserteilung per E-Mail, alternativ auch im Wege des Desktop-Sharing, etwa mittels TeamViewer-Sitzung, im Folgenden Fernwartung genannt. Über die Art und Weise, ob die abgerufene Unterstützung telefonisch, per E-Mail oder per Fernwartung erfolgt, entscheidet der Auftragnehmer nach freiem Ermessen.
- 4.4 Der Support umfasst fachkundige Hilfestellung in Form von Auskünften, Anweisungen, die der Auftraggeber selbst ausführt, oder Fernwartung. Er soll zur Aufrechterhaltung bzw. zur Herstellung der Betriebsbereitschaft beitragen; dies ohne Gewähr, dass das vom Auftraggeber gewünschte Ergebnis mithilfe des Supports herbeigeführt werden kann.
- 4.5 Den Support leistet der Auftragnehmer nach Maßgabe seiner technischen und betrieblichen Möglichkeiten, demnach ohne Zusage einer bestimmten Verfügbarkeit an Werktagen innerhalb der Servicezeiten, das ist von Montag bis Freitag zwischen 9.00 und 17.00 Uhr. Supportanfragen nimmt der Auftraggeber zur weiteren Bearbeitung nur entgegen, wenn diese einerseits von dazu berechtigten Personen (Punkt 5) gemacht werden, und andererseits Folgendes angeben:
  - 4.5.1 bei Support zur Störungsbeseitigung: Konfiguration des vom Fehler betroffenen Standortes und Beschreibung, worin der Fehler besteht, ferner eine grobe Fehlerdiagnose, welche Ursache der Fehler vermutlich hat;
  - 4.5.2 bei sonstigen Supportanfragen: Bekanntgabe aller für die Supportleistung maßgeblichen Umstände;
  - 4.5.3 Name und Rufnummer der am betroffenen Standort zuständigen Kontaktperson.
- 4.6 Die Supportleistung entfällt, soweit sich zeigt, dass das gewünschte Ergebnis durch den abgerufenen Support nicht oder nur mit unvermeidbarem Aufwand herbeigeführt werden kann. Überdies ist der Auftragnehmer berechtigt, die Entgegennahme und Bearbeitung von Supportanfragen ohne Angabe von Gründen abzulehnen; dies etwa bei Anfragen außerhalb der von ihm angebotenen Fachgebiete bzw. Supportfelder und dgl.
- 4.7 Nicht im Support enthalten sind
  - 4.7.1 Maßnahmen zur Beseitigung von Hardwarestörungen oder sonstigen Störungen, auf welche der Auftragnehmer aus welchen Gründen immer keinen Einfluss nehmen kann;
  - 4.7.2 Arbeiten vor Ort beim Auftraggeber oder Unterstützung außerhalb der in Punkt 4.5 genannten Zeiten;
  - 4.7.3 die Erstellung oder Überlassung von Software;
  - 4.7.4 die Erstellung von Dokumentationen oder überhaupt eine Beratertätigkeit über Hard- und/oder Software.
- 4.8 Zusätzliche Leistungen der in Punkt 4.7 beschriebenen Art wird der Auftragnehmer gegen gesonderte Entlohnung auf Auftrag des Auftraggebers erbringen. Sämtliche Personal-, Reise-, Unterbringungs-, ferner Materialkosten, die im Rahmen solcher zusätzlichen Leistungen anfallen, hat der Auftraggeber unabhängig von dem für den Support vereinbarten Entgelt nach der jeweils aktuellen allgemein gültigen Preisliste des Auftragnehmers zu vergüten.

## **5 Verwendung von Benutzerdaten**

- 5.1 Benutzerdaten sind die den Auftraggeber identifizierenden Daten, die er zur Inanspruchnahme des Hotline-Service verwenden muss. Das sind mangels anderer Vereinbarung die aus der Domain des Auftraggebers oder einer vertraglich sonst benannten Domain abgeleiteten Mail-Adressen.
- 5.2 Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass eine missbräuchliche Verwendung von Benutzerdaten unterbleibt und der Service des Auftragnehmers nur von dazu berechtigten Personen in Anspruch genommen wird. Er verpflichtet sich dazu, die Benutzerdaten geheim zu halten und nicht an Dritte weiterzugeben oder sonst zugänglich zu machen und den Auftragnehmer von jedem Verdacht auf Missbrauch unverzüglich telefonisch zu verständigen.
- 5.3 Überhaupt trifft der Auftraggeber geeignete organisatorische und technische Maßnahmen, um die unberechtigte Inanspruchnahme des durch den Auftragnehmer bereitgestellten Service zu unterbinden. Nehmen Dritte dieses Service in Anspruch, so hat der Auftraggeber die dadurch verursachten Leistungen zu den sonst vereinbarten Bedingungen abzugelten, sofern die ihm zuzurechnende Inanspruchnahme mit seinem Einverständnis, seinem Wissen oder infolge zumindest leichter Fahrlässigkeit auf seiner Seite ermöglicht wurde.

## **6 Vergütung, Zahlungsbedingungen, Wertsicherung, Verzug**

- 6.1 Für die vom Auftragnehmer erbrachten Supportleistungen hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer monatlich im Nachhinein eine Vergütung zu bezahlen, deren Höhe sich erfolgsunabhängig nach Zeitaufwand bemisst.
- 6.2 Dem Auftragnehmer gebührt ein Zeithonorar von EUR 35,00 pro angefangener halben Stunde. Der Stundensatz versteht sich exklusive USt und ohne sonstige allenfalls anfallende Steuern und Gebühren, die der Auftraggeber gesondert trägt.
- 6.3 Grenzen die Vertragsteile das Volumen an Supportleistungen durch ein sich auf den Kalendermonat beziehendes Zeitlimit bzw. eine daraus folgende Honorarobergrenze ein, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber darauf hinzuweisen, sobald das Zeitlimit erreicht ist, so dass der Auftraggeber von darüber hinausgehender Inanspruchnahme abstecken kann. Gleichermaßen wird der Auftragnehmer mit Erreichung des Zeitlimits leistungsfrei, es sei denn, der Auftraggeber erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, eine Überschreitung des Limits zum vereinbarten Stundensatz abzugelten.
- 6.4 Die Abrechnung erfolgt anhand der vom Auftragnehmer zu führenden Zeitaufzeichnungen pro Kalendermonat im Nachhinein. Das Honorar für die im abgelaufenen Monat erbrachten Leistungen ist binnen 14 Tagen ab Fakturierung zur Zahlung fällig.
- 6.5 Bezweifelt der Auftraggeber die Richtigkeit des ihm mit Rechnung vorgeschriebenen Abrechnungsbetrages, so hat er seine Einwendungen unter Angabe der Gründe, aus denen er sich beschwert erachtet, binnen 4 Wochen ab Rechnungsdatum schriftlich zu erheben, andernfalls gilt die in Rechnung gestellte Forderung als anerkannt. Bei Einwendungen gegen einzelne Teile der Rechnung sind die mit beanstandeter Rechnung unstrittig vorgeschriebenen (Teil-)Beträge fristgerecht zu bezahlen.

- 6.6 Zur Erhaltung seiner Wertbeständigkeit wird die Höhe des Stundensatzes gekoppelt an die Entwicklungen jenes Index, den das Österreichische Statistische Zentralamt (Statistik Austria) auf Basis 2005 = 100 verlaubar. Als Bezugsgröße gilt der für den Kalendermonat des Vertragsabschlusses verlaubarte Index. Sollte der Index nicht mehr verlaubar werden, so tritt an seine Stelle ein allfälliger Ersatzindex. Sollte aber auch ein Ersatzindex nicht verlaubar werden, ist auf andere geeignete Weise (Sachverständige) eine Steigerung der Lebenshaltungskosten zu errechnen und der Neuberechnung des Stundensatzes zugrunde zu legen.
- 6.7 Die Nichtgeltendmachung von Indexanpassungen auch über einen längeren Zeitraum hindurch bedeutet keinen Verzicht auf die Wertsicherung. Ein Verzicht bedarf der Schriftform.
- 6.8 Im Fall des Zahlungsverzuges schuldet der Auftraggeber Verzugszinsen. Der Zinssatz beträgt acht Prozentpunkte über dem Basiszinssatz (§ 352 UGB), zumindest jedoch 12 % p. a.
- 6.9 Außer den Zinsen und anderer von ihm verschuldeter Schäden und anfallender Spesen und Barauslagen hat der Auftraggeber bei Zahlungsverzug dem Auftragnehmer sämtliche Kosten zweckentsprechender außergerichtlicher Einbringungsmaßnahmen zu ersetzen, deren Höhe sich nach der Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Höchstsätze der Inkassoinstituten gebührenden Vergütungen, BGBl. 1996/314 idgF richtet. Diese Kosten gebühren dem Auftragnehmer auch dann, wenn er die Betriebsmaßnahmen selbst vornimmt. Als Mindestbearbeitungsentgelt hat der Auftraggeber pro Korrespondenzstück den Betrag von EUR 10,00 inklusive Umsatzsteuer zu bezahlen.

## **7 Änderung der Geschäftsbedingungen und Entgelte**

- 7.1 Nach Maßgabe der sich aus § 25 des Telekommunikationsgesetzes (TKG) 2003 ergebenden Grundsätze ist der Auftragnehmer berechtigt, die Geschäftsbedingungen und Entgelte mit Wirkung auch für bestehende Vertragsverhältnisse zu ändern.
- 7.2 Den wesentlichen Inhalt solcher Änderungen, welche den Auftraggeber nicht ausschließlich begünstigen, hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber mindestens ein Monat vor In-Kraft-Treten der Änderung in geeigneter Form, etwa durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung, mitzuteilen. Gleichzeitig ist der Auftraggeber auf den Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der Änderung hinzuweisen sowie darauf, dass er berechtigt ist, den Vertrag bis zu diesem Zeitpunkt kostenlos zu kündigen.

## **8 Aufrechnungsverbot und Rechtsnachfolge**

- 8.1 Gegen Ansprüche des Auftragnehmers kann der Auftraggeber nur mit gerichtlich festgestellten oder durch den Auftragnehmer schriftlich ausdrücklich anerkannten Gegenforderungen aufrechnen.
- 8.2 Der gänzliche oder teilweise Eintritt eines Dritten in die dem Auftraggeber vertraglich zustehenden Rechte und Pflichten bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung des Auftragnehmers.

## **9 Mitwirkung und Haftung**

- 9.1 Weder die EDV-Anlage des Auftraggebers noch die darauf eingesetzte oder zu entwickelnde Software stammen vom Auftragnehmer. Auch ist der Auftragnehmer nicht in allfällige Projekte eingebunden, aus denen Supportanfragen herrühren. Dies vorausgeschickt, sorgt der Auftraggeber dafür, dass dem Auftragnehmer alle für die abgerufene Supportleistung notwendigen Informationen erteilt werden und setzt den Auftragnehmer von allen Umständen in Kenntnis, die für den Support von Bedeutung sind. Dies gilt auch für alle Umstände, die erst während der Supportleistung bekannt werden.
- 9.2 Ob sich das vom Auftraggeber mithilfe des Supportabrufs erwünschte Ergebnis herbeiführen lässt, stellt sich oft erst während der Supportleistung heraus. Dafür, dass sich mithilfe des Supports ein bestimmter Erfolg verwirklichen lässt, leistet der Auftragnehmer daher keine Gewähr. Er haftet nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, nicht hingegen für leichte Fahrlässigkeit. Schadenersatzansprüche gegen ihn verjähren binnen eines Monats ab Kenntnis des Auftraggebers vom Schaden.
- 9.3 Für mittelbare Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, unterbliebene Einsparungen, immaterielle Schäden, Schäden aus Ansprüchen Dritter sowie für den Verlust von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung haftet der Auftragnehmer nicht.

## **10 Schutz von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen, Marketing**

- 10.1 Der Auftragnehmer und der Auftraggeber werden Informationen und Unterlagen, die aus dem Bereich des anderen Vertragsteils stammen und als „vertraulich“ gekennzeichnet oder aufgrund sonstiger Umstände zweifelsfrei als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse erkennbar sind, auch über das Ende des Vertrages hinaus geheim halten und sie – soweit nicht zur Erreichung des Vertragszwecks geboten – weder aufzeichnen noch verwerten oder an Dritte weitergeben. Diese Verpflichtungen werden die Vertragsteile auf ihre Angestellten und Beauftragten überbinden.
- 10.2 Unter vertraulichen Informationen (Punkt 10.1) werden alle Informationen verstanden, die ein Vertragsteil dem anderen auf welche Weise immer (schriftlich, mündlich oder in Form von Plänen, Dokumentationen etc.) mitteilt, insbesondere technische Daten, Kundendaten, Einkaufsbedingungen und Verträge, Daten über Mitarbeiter, Lieferanten und Vertriebspartner, Know-how, Produktideen, Daten betreffend Forschung, Entwicklung, Produktion, Technologie, Finanzen, Kostenstrukturen und allenfalls dem Kommunikationsgeheimnis unterliegende Daten.

- 10.3 Von der Pflicht zur Geheimhaltung ausgenommen sind jedenfalls Informationen, die
- 10.3.1 rechtmäßig von einem Dritten zugegangen oder der Öffentlichkeit nachweislich auf andere Weise als durch Verletzung der Geheimhaltungspflicht zugänglich sind;
  - 10.3.2 von Mitarbeitern eines Vertragsteils eigenständig entwickelt werden;
  - 10.3.3 dem, die Informationen erlangenden Vertragsteil zur Zeit der Informationserteilung durch den anderen Vertragsteil bereits bekannt sind;
  - 10.3.4 von dem, die Information mitteilenden Vertragsteil durch schriftliche Einverständniserklärung zur Bekanntgabe an Dritte ausdrücklich freigegeben werden;
  - 10.3.5 aufgrund von Rechtsvorschriften Behörden oder Gerichten zugänglich gemacht werden müssen.
- 10.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Auftraggeber unter Offenlegung der Art der für ihn erbrachten Leistungen als Referenzkunden zu nennen, ferner den Umstand, für den Auftraggeber tätig zu sein, für Zwecke des Marketing und für Public Relations öffentlich zu machen.

## **11 Vertragsdauer und Vertragsbeendigung**

- 11.1 Sofern die Vertragsteile nicht ausdrücklich anderes vereinbaren, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann von jedem Vertragsteil unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich aufgekündigt werden.
- 11.2 Aus wichtigem Grund kann der Vertrag von jedem Vertragsteil schriftlich jederzeit mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden. Ein wichtiger Grund, der den Auftragnehmer zu fristloser Vertragsauflösung berechtigt, liegt insbesondere vor
- 11.2.1 bei Zahlungsverzug des Auftraggebers trotz Mahnung unter Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen;
  - 11.2.2 wenn der Auftraggeber über seine Wirtschafts- oder Vermögensverhältnisse unrichtige Angaben gemacht oder Umstände verschwiegen hat, bei deren Kenntnis der Auftragnehmer den Vertrag nicht abgeschlossen hätte;
  - 11.2.3 bei wesentlicher Verschlechterung der wirtschaftlichen Lage des Auftraggebers oder für ihn Sicherstellung leistender Dritter, etwa bei Moratoriumsvereinbarungen, bei außergerichtlichen Ausgleichsverfahren oder Zahlungseinstellungserklärungen, bei Vorlage des Vermögensverzeichnisses bei Gericht, Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder Nichteröffnung mangels kostendeckenden Vermögens;
  - 11.2.4 bei Tod oder Handlungsunfähigkeit des Auftraggebers oder, ist der Auftraggeber juristische Person, bei Liquidation;
  - 11.2.5 wenn der Auftraggeber gegen wesentliche vertragliche Verpflichtungen verstößt und der Verstoß oder seine Folgen nicht binnen 14 Tagen nach Mahnung beseitigt sind.

## **12 Sonstige Bestimmungen**

- 12.1 Von diesen Geschäftsbedingungen abweichende Vereinbarungen, Änderungen oder Ergänzungen von Aufträgen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich erfolgen. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Für das Vertragsverhältnis rechtserhebliche Erklärungen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich oder per E-Mail abgegeben werden.
- 12.2 Sollte irgendeine Vertragsbestimmung unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt, es sei denn, das Festhalten am Vertrag würde angesichts seiner Teilnichtigkeit eine unzumutbare Härte für einen Vertragsteil darstellen. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Ersatzregelung, die dem mit der unwirksamen Bestimmung angestrebten Zweck möglichst nahe kommt.
- 12.3 Auf allfällige Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit Aufträgen, auch über die Gültigkeit der Verträge selbst, ist österreichisches Recht mit Ausnahme seiner Verweisungsnormen anzuwenden.
- 12.4 Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Wien.