

## A. Anwendbarkeit

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der SGA IT Systems GmbH, Laurentiusweg 48, 4910 Pattigham, (SGA), FN 491397v, ATU73525303, GISA 30816084 und 30816138, sind Grundlage für alle Angebote, die dem Kunden seitens SGA unterbreitet werden und für alle Verträge, die zwischen SGA und dem Kunden abgeschlossen werden. Sämtliche Verträge werden auf Basis dieser AGB abgeschlossen. Von den AGB individuelle abweichende Regelungen im Vertrag gehen die Vereinbarungen im Vertrag immer vor.

(2) Die Leistungen von SGA ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag zwischen dem Kunden und SGA. Als Spezialist für Hard- und Softwarelösungen, Netzwerktechnik und IP-Telefonie erbringt SGA insbesondere Softwareüberlassungs-, Softwaresupport -, Softwaremaintenance-, Hardwarelieferungs- und Hardwarewartungsleistungen. Einen Überblick über die Inhalte dieser Leistungen gibt die Website [www.sga-systems.net](http://www.sga-systems.net).

(3) Kunde im Sinne dieser AGB können Unternehmer oder Verbraucher sein. Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Ein Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Die Verbrauchervorschriften des Telekommunikationsgesetzes (TKG) gelten in Teilen auch für Klein- und Kleinst-Unternehmer iSd § 4 TKG. Kleinstunternehmen ist ein Einpersonenunternehmen, das unternehmerisch im Rahmen der gewerblichen Wirtschaft, ohne unselbständig oder geringfügig Beschäftigte, sowie mit Orientierung am Markt, Ausrichtung der Tätigkeit auf Dauer und ohne Mitunternehmertum tätig ist; Kleinunternehmen ist ein Unternehmen, das im Inland sein Unternehmen betreibt und dessen Umsatz im umsatzsteuerrechtlichen Veranlagungszeitraum 250 000 Euro nicht übersteigt. Sofern bei den einzelnen Regelungen im Hinblick auf den Kunden nicht auf Unternehmer oder Verbraucher gesondert Bezug genommen oder hingewiesen wird, gelten die Regelungen für Unternehmer als auch Verbraucher.

(4) Zustandekommen des Vertrages, Beginn des Fristenlaufs: Ein Vertragsverhältnis zwischen SGA und dem Kunden kommt zu Stande, wenn SGA eine vom Kunden unterzeichnete Auftragsbestätigung erhalten hat.

Weicht die Annahme eines Angebotes von SGA durch den Kunden, in welcher Art auch immer, vom Inhalt des Angebots von SGA ab, weist SGA darauf hin, dass diese Annahme als neues Auftragsangebot gilt und dieses für einen Vertragsabschluss binnen angemessener Frist durch schriftliche Auftragsbestätigung von SGA angenommen werden muss. Weicht eine Auftragsbestätigung von SGA, in welcher Art auch immer, vom Inhalt einer Beauftragung ab, weist SGA darauf hin, dass diese Auftragsbestätigung als neues Angebot gilt und dieses binnen angemessener Frist durch den Kunden von SGA gesondert durch schriftliche Bestätigung angenommen werden muss.

(5) Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG (Konsumentenschutzgesetz) sowie nach § 11 FAGG (Fern- und Auswärtsgeschäfte Gesetz): Sofern der Kunde Verbraucher iSd KSchG ist, sind auf Verträge, die im Wege des Fernabsatzes oder außerhalb der Geschäftsräume von SGA geschlossen wurden (Fern- oder Auswärtsgeschäfte, § 1 FAGG) oder im Wege von Haustürgeschäften (§ 3 KSchG) abgeschlossen wurden, die entsprechenden Bestimmungen des FAGG bzw. KSchG anzuwenden.

## Rücktrittsbelehrung

### Rücktrittsrecht

#### § 3 KSchG

(1) Hat der Verbraucher seine Vertragserklärung weder in den vom Unternehmer für seine geschäftlichen Zwecke dauernd benützten Räumen noch bei einem von diesem dafür auf einer Messe oder einem Markt benützten Stand abgegeben, so kann er von seinem Vertragsantrag oder vom Vertrag zurücktreten. Dieser Rücktritt kann bis zum Zustandekommen des Vertrags oder danach binnen 14 Tagen erklärt werden. Der Lauf dieser Frist beginnt mit der Ausfolgung einer Urkunde, die zumindest den Namen und die Anschrift des Unternehmers, die zur Identifizierung des Vertrags notwendigen Angaben sowie eine Belehrung über das Rücktrittsrecht, die Rücktrittsfrist und die Vorgangsweise für die Ausübung des Rücktrittsrechts enthält, an den Verbraucher, frühestens jedoch mit dem Zustandekommen des Vertrags, bei Kaufverträgen über Waren mit dem Tag, an dem der Verbraucher den Besitz an der Ware erlangt. Ist die Ausfolgung einer solchen Urkunde unterblieben, so steht dem Verbraucher das Rücktrittsrecht für eine Frist von zwölf Monaten und 14 Tagen ab Vertragsabschluss beziehungsweise Warenlieferung zu; wenn der Unternehmer die Urkundenausfolgung innerhalb von zwölf Monaten ab dem Fristbeginn nachholt, so endet die verlängerte Rücktrittsfrist 14 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher die Urkunde erhält.

(2) Das Rücktrittsrecht besteht auch dann, wenn der Unternehmer oder ein mit ihm zusammenwirkender Dritter den Verbraucher im Rahmen einer Werbefahrt, einer Ausflugsfahrt oder einer ähnlichen Veranstaltung oder durch persönliches, individuelles Ansprechen auf der Straße in die vom Unternehmer für seine geschäftlichen Zwecke benützten Räume gebracht hat.

(3) Das Rücktrittsrecht steht dem Verbraucher nicht zu,

1. wenn er selbst die geschäftliche Verbindung mit dem Unternehmer oder dessen Beauftragten zwecks Schließung dieses Vertrages angebahnt hat,

2. wenn dem Zustandekommen des Vertrages keine Besprechungen zwischen den Beteiligten oder ihren Beauftragten vorangegangen sind,

3. bei Verträgen, bei denen die beiderseitigen Leistungen sofort zu erbringen sind, wenn sie üblicherweise von Unternehmern außerhalb ihrer Geschäftsräume geschlossen werden und das vereinbarte Entgelt 25 Euro, oder wenn das Unternehmen nach seiner Natur nicht in ständigen Geschäftsräumen betrieben wird und das Entgelt 50 Euro nicht übersteigt,

4. bei Verträgen, die dem Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz oder dem Versicherungsvertragsgesetz unterliegen, oder

5. bei Vertragserklärungen, die der Verbraucher in körperlicher Abwesenheit des Unternehmers abgegeben hat, es sei denn, dass er dazu vom Unternehmer gedrängt worden ist.

(4) Die Erklärung des Rücktritts ist an keine bestimmte Form gebunden. Die Rücktrittsfrist ist gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird.

(5) Der Verbraucher kann ferner von seinem Vertragsantrag oder vom Vertrag zurücktreten, wenn der Unternehmer gegen die gewerberechtlichen Regelungen über das Sammeln und die Entgegennahme von Bestellungen auf Dienstleistungen (§ 54 GewO 1994), über das Aufsuchen von Privatpersonen und Werbeveranstaltungen (§ 57 GewO 1994) oder über die Entgegennahme von Bestellungen auf Waren von

Privatpersonen (§ 59 GewO 1994) verstoßen hat. Die Bestimmungen des Abs. 1, Abs. 3 Z 4 und 5 und Abs. 4 sind auch auf dieses Rücktrittsrecht anzuwenden. Dieses steht dem Verbraucher auch in den Fällen des Abs. 3 Z 1 bis 3 zu.

Widerrufsbelehrung:

Verbraucher haben bei Abschluss eines Fernabsatzgeschäfts ein gesetzliches Widerrufsrecht, über das wir nach Maßgabe des gesetzlichen Musters nachfolgend informieren.

## **Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechts**

### **Widerrufsbelehrung**

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

SGA IT SYSTEMS GMBH

Laurentiusweg 48

A-4910 Pattigham

E-mail.: [office@sqa-systems.net](mailto:office@sqa-systems.net)

Fax.: +43 7754 8026-26

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Anhang 2: Muster-Widerrufsformular

## Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)

An

SGA IT SYSTEMS GMBH

Laurentiusweg 48

A-4910 Pattigham

E-mail.: office@sga-systems.net

Fax.: +43 7754 8026-26

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)

Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum

(\*) Unzutreffendes streichen.

(6) Diese AGB gelten ausschließlich. Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen, soweit diese von den vorliegenden AGB abweichen. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn sie ausdrücklich und schriftlich durch SGA anerkannt werden.

(7) Änderungen der AGB, allfällige Sonderbedingungen oder der Leistungsbeschreibung können von SGA vorgenommen werden und sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse unter den nachfolgenden Bestimmungen wirksam. Änderungen der AGB sind Verbrauchern gegenüber nur zulässig, wenn die Änderung dem Verbraucher zumutbar ist, besonders weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist. Die aktuelle Fassung ist auf der Website von SGA ([www.sga-systems.net](http://www.sga-systems.net)) abrufbar (bzw. wird dem Kunden zugesandt). Eine Kundmachung der Änderungen erfolgt mindestens drei Monate vor der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen. In diesem Fall wird SGA den Kunden mindestens zwei Monate vor Inkrafttreten der Änderung ihren wesentlichen Inhalt zusammengefasst und in geeigneter Form, z.B. durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung, mitteilen. SGA wird den Kunden bei dieser Mitteilung gleichzeitig darauf hinzuweisen, dass der Kunde berechtigt ist, den Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderung kostenlos zu kündigen. SGA behält sich das Recht vor, im Fall der Kündigung des Kunden binnen zwei Wochen nach Erhalt der Kündigung zu erklären, am Vertrag zu den bisherigen Bedingungen festhalten zu wollen. Diesfalls ist die Kündigung des Kunden gegenstandslos. SGA wird den Kunden auch auf diese Möglichkeit hinweisen.

Für alle Änderungen gilt das TKG 2021 (Telekommunikationsgesetz 2021): Werden Kunden durch die Änderungen ausschließlich begünstigt, so können diese Änderungen durch SGA an dem Tag der Kundmachung der Änderungen angewandt werden. Werden Kunden durch die Änderungen nicht ausschließlich begünstigt, wird eine Kundmachung der Änderungen Kunden gegenüber mindestens drei Monate vor der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen erfolgen. In diesem Fall wird SGA dem Kunden mindestens drei Monate vor Inkrafttreten der Änderung ihren wesentlichen Inhalt zusammengefasst in schriftlicher Form, etwa durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung, gesondert mitteilen. Die Änderungen werden zum in der Mitteilung angeführten Zeitpunkt, frühestens allerdings nach einer dreimonatige Frist ab Mitteilung der Änderung wirksam. Der Kunde kann den jeweiligen Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderungen kostenlos kündigen, womit der jeweilig betroffene Vertrag mit sofortiger Wirkung endet. Bis dahin gelten die bisherigen Vertragsbestimmungen und Entgelte. Kündigt der Kunde nicht, werden die Vertragsänderungen zum bekanntgegebenen Zeitpunkt wirksam. Der Kunde wird auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie die eingetretenen Folgen in der an ihn gerichteten Mitteilung besonders hingewiesen. Wurden mit dem Kunden besondere Rabatte vereinbart, nimmt der Kunde an allfälligen allgemeinen Preissenkungen nicht teil, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde.

(8) Übertragung von Rechten und Pflichten; Verbot des Wiederverkaufs; Nutzung: Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung sind die Kunden von SGA nicht berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. SGA ist ermächtigt, seine Pflichten ganz oder zum Teil, somit auch hinsichtlich einzelner Dienstleistungen, oder den gesamten Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu überbinden und wird den Kunden hiervon verständigen. Das Recht zum Einsatz von Erfüllungsgehilfen bleibt unberührt.

Sofern zwischen SGA und dem Kunden mittels Partnervertrag ein Wiederverkauf vereinbart wurde, gelten diese AGBs, es sei denn, es ist im Partnervertrag anders geregelt. Der Wiederverkäufer stellt SGA diesbezüglich schad- und klaglos.

(9) Unterdrückung der Anzeige der Nummer (§139, TKG 2021): Bei Telefonie Diensten ist der Kunde berechtigt, die Anzeige seiner Rufnummer am Endgerät des angerufenen Teilnehmers auf Dauer oder für den einzelnen Anruf zu unterdrücken, indem er direkt an seinem eigenen Endgerät die entsprechende Funktion aktiviert. Notruforganisationen sind in jedem Fall berechtigt, die Unterdrückung der Rufnummer aufzuheben.

## B. Definitionen

Bei der Verwendung von Begriffen im Angebot, dem Vertrag oder diesen AGB wird von nachfolgenden Definitionen ausgegangen:

(1) Service: unspezifischer Begriff. Kann Leistungen aus den Bereichen Support, Maintenance, Hardwarewartung etc. enthalten. Der Inhalt der geschuldeten Leistung ergibt sich konkret aus der jeweiligen Vereinbarung zwischen den Parteien (Auftragsbestätigung).

(2) Support- oder Servicezeiten: Zeiten, innerhalb derer vereinbarte Leistungen (z.B. aus Support und Hardwarewartung) erbracht werden.

(3) Geschäftszeiten: Montag bis Donnerstag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr, Freitag 08:00 Uhr bis 12 Uhr, ausgenommen der gesetzlichen Feiertage in Österreich und des Betriebsurlaubs von SGA.

(4) Reaktionszeit: Zeit zwischen Störungsmeldung des Kunden und Beginn der Fehlerbearbeitung.

(5) Softwaremaintenance: Lieferung von Updates und Upgrades hinsichtlich der vereinbarten Programme und Programmteile.

(6) Support: Überbegriff für allgemeine Unterstützungsleistungen, telefonische Unterstützung und Fehlerbearbeitung bei Software.

(7) SLA (Service-Level-Agreement): Beginn der Fehlerbearbeitung innerhalb bestimmter Reaktionszeiten, die (auch) außerhalb der Geschäftszeiten SGA´s liegen können.

(8) E-Mail-Support: Anfragen können direkt über [office@sqa-systems.net](mailto:office@sqa-systems.net) gestellt und beantwortet werden von SGA

(9) Telefon-Support: Anfragen können telefonisch eröffnet und beantwortet werden. +437754/806210

(10) Remote-Support: Leistungen aus Support und Hardwarewartung, die nicht vor Ort erbracht werden, sondern über eine räumlich getrennte Verbindung zu den IT-Systemen des Kunden. Dabei ermittelt und analysiert SGA mittels geeigneter technischer Einrichtungen den Zustand der Soft- oder Hardware des Kunden.

(11) Vor-Ort-Support: Die Supportleistung wird seitens SGA beim Kunden vor Ort erbracht.

(12) IT-Support: Supportleistungen, die die IT-Infrastruktur des Kunden betreffen.

(13) Hardwarewartung: Wartung vertraglich definierter Hardware.

(14) Fehler/Störungen: Mängel an Hardware oder Software (auch: Programmfehler) im Sinne des gesetzlichen Gewährleistungsrechts. Zur Beseitigung werden dem Kunden insbesondere Softwareüberlassungs-, Softwaresupport-, Softwaremaintenance-, Hardwarelieferungs- und Hardwarewartungsleistungen angeboten, ohne die gesetzlichen Rechte einzuschränken. Einwirkungen von

außen sind also keine Fehler bzw. Störungen im Sinne dieses Vertrages. Zu solchen Einwirkungen von außen gehören insbesondere höhere Gewalt und sonstige Einwirkungen durch Umwelt oder Gewalteinfluss, unsachgemäße Behandlung, ungewöhnliche Belastung, Anschluss von zusätzlichen, nicht kompatiblen oder ungeeigneten Geräten oder Software und nicht einvernehmlich zwischen den Vertragspartnern festgelegte Änderungen durch den Kunden.

(15) Benutzer-Support: Supportleistungen von SGA gegenüber dem Kunden und seinen Mitarbeitern.

(16) Admin-Support: Supportleistungen gegenüber dem Kunden, der von einer oder mehreren namentlich zu bezeichnenden Personen aus dem Unternehmen des Kunden vertreten wird, die die Vertragsleistungen SGA's für den Kunden in Anspruch nehmen. Die namentlich zu bezeichnenden Personen sind dann die alleinigen Ansprechpartner für SGA für die Erbringung der Supportleistungen.

(17) Partner-Support: Supportleistungen von SGA gegenüber dem Kunden, der gleichzeitig ein Partner von SGA im Rahmen eines gesondert abgeschlossenen Vertrages ist. Der Support umfasst lediglich die vom Kunden/dem Partner weitergegebene (untervermietete oder weiterverkaufte) Vertragssoftware. Der Kunde/der Partner ist dann der alleinige Ansprechpartner von SGA für die Erbringung der Supportleistungen.

(18) Benutzerlizenz: Die vertraglich benannte Software darf nur durch maximal die Anzahl natürlicher Personen genutzt werden, die den vom Kunden erworbenen/gemieteten Lizenzen entspricht (= namend-user-Lizenz) bzw. darf eine unbegrenzte Anzahl natürlicher Personen die Software grundsätzlich nutzen, aber nur die vertraglich vereinbarte maximale Anzahl. Die Lizenzierung hängt wiederum vom jeweiligen Produkt der Firma SGA ab, die auf der Website [www.sga-systems.net](http://www.sga-systems.net) ausgewiesen sind.

(19) Kundenportal: Ist das Portal, das dem Kunden von SGA zur Verfügung gestellt wird unter <https://my.sga-systems.net> und <https://www.ihre-telefonanlage.net>. Der Kunde bekommt von SGA persönlich Zugangsdaten die nach der Erstanmeldung geändert werden müssen. Dieses Kundenportal ermöglicht dem Kunden jederzeit in sein persönliches Kundenkonto einzusehen, in welchem Einzelgesprächsnachweise, Rechnungen und Vertragsprodukte abgefragt, Lizenzerhöhungsantrag und Stammdaten aktualisiert werden können.

## C. Allgemeine Bestimmungen

### § 1 Vertragsschluss und Vertragsinhalt

- (1) Angebote von SGA sind freibleiben, es sei denn es ist im Angebot anders vereinbart.
- (2) Der Vertragsschluss hat für seine Wirksamkeit ebenfalls in Schriftform zu erfolgen. Als Schriftform gilt auch ein unterschriebenes Fax und/oder ein eigenhändig durch den Kunden unterzeichneter, eingescannter Vertrag, der mittels E-Mail an SGA übermittelt wird.
- (3) Die Leistungen von SGA und die Vergütungsleistungen durch den Kunden werden in den jeweiligen Verträgen zwischen den Parteien vereinbart. Dabei werden die Preislisten und Leistungsbeschreibungen von SGA Vertragsbestandteil. Die konkreten Leistungen von SGA können dabei in Form von Kauf-, Werk-, Dienst- oder Mietleistungen erbracht werden.
- (4) Garantien von SGA liegen nur vor, wenn sie von SGA ausdrücklich und schriftlich ausgesprochen wurden. Insbesondere bei Produktbeschreibungen handelt es sich somit nicht um Garantien, sondern Leistungsbeschreibungen. Eine komplette Systemverantwortung für die gesamte EDV des Kunden übernimmt SGA zudem nur, wenn dies ausdrücklich und schriftlich vereinbart wird.

### § 2 Pflichten der Vertragsparteien

- (1) Beide Vertragsparteien verpflichten sich zu besonderer Sorgfalt bei der vertraglichen Leistungserbringung. Insbesondere verpflichten sich die Parteien zu einer engen Zusammenarbeit und zu einem Austausch von Informationen, um möglicherweise auftretende Probleme schnell zu beheben.
- (2) Bei einer erkennbaren Verzögerung oder Verhinderung der Leistungen oder Mitwirkungspflichten wird jede Partei die jeweils andere Partei unverzüglich in Textform darüber unterrichten.
- (3) Des Weiteren können die Vertragsparteien bei Projekten einen Zeitplan, bzw. einen Aktivitäts- und Fristenplan vereinbaren. Bei Verzögerungen oder Nichterfüllung von gesetzlich vorgesehenen oder vertraglich vereinbarten Mitwirkungspflichten des Kunden (siehe § 4 dieses Abschnitts), verschieben sich die Milestones entsprechend dieser Zeiträume nach hinten.
- (4) SGA ist berechtigt ihre Leistungen durch einzelne Mitarbeiter und/oder mittels Subunternehmer zu erbringen.
- (5) Die von SGA eingesetzten Mitarbeiter unterliegen ausschließlich den dienstlichen Weisungen und der Aufsicht durch SGA.

### § 3 Vergütung, Abrechnung und Fälligkeit

- (1) Vereinbarte Preise sind - sofern nicht anders vereinbart - Netto-Preise zuzüglich gesetzliche Mehrwertsteuer. Skonti, Rabatte oder sonstige Nachlässe bedürfen der schriftlichen Vereinbarung.
- (2) Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. SGA ist berechtigt, Rechnungen auch für einzelne Teile der vertraglich geschuldeten Leistung zu stellen (= Teilrechnungen).



(3) Alle Preise verstehen sich zudem zuzüglich etwaiger weiterer, im In- und Ausland auf den Warenverkehr bezogene Zölle und Abgaben, soweit SGA den Behörden gegenüber dafür haftet.

(4) Leistungen, die nach Zeitaufwand abgerechnet werden (z.B. Support), werden in einem Dokumentationssystem von SGA erfasst. SGA weist die abrechenbaren Leistungen nach Zeitaufwand durch Aufzeichnungen innerhalb des Dokumentationssystem gegenüber dem Kunden nach. Der Kunde muss die Leistungsaufzeichnungen umgehend nach Erhalt mit Übersendung der Rechnung überprüfen und binnen 10 Tagen nach Erhalt widersprechen, sollte er mit einer Abrechnung nicht einverstanden sein. Macht der Kunde innerhalb dieser Frist keine begründeten Einwendungen, gilt der Stundennachweis als anerkannt.

(5) Leistungen nach Zeitaufwand werden monatlich abgerechnet und sind mit Rechnungstellung zur Zahlung fällig.

(6) Leistungen aus Dauerschuldverhältnissen (z.B. Softwareüberlassung auf Zeit, SLA, Maintenance oder Hardwarewartung) werden 12 Monate im Voraus abgerechnet und sind mit Rechnungstellung zur Zahlung fällig.

(7) Rechnungen sind mit Rechnungstellung bei Erhalt ohne Abzug zahlbar. Ist der Rechnungsbetrag nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem Rechnungsdatum eingegangen, ist SGA berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe geltend zu machen. Die Geltendmachung der weiteren Verzugsrechte bleibt davon unberührt.

(8) Erbringt SGA Leistungen, die nicht im ursprünglichen Leistungsumfang enthalten waren, kann SGA diese ebenfalls entsprechend seiner jeweils gültigen Preisliste abrechnen. Dies gilt insbesondere auch für Fehlerbeseitigungen, die nicht unter die Gewährleistungsrechte des Kunden fallen.

(9) Reisezeiten werden mit 75 Cent pro gefahrenen Kilometer berechnet. Die Wahl des Verkehrsmittels obliegt dabei SGA. Bei Reisespesen gelten die jeweils steuerlich zulässigen Höchstsätze.

(10) Bei Zahlung durch ein SEPA-Lastschriftmandat erfolgt die Vorabankündigung (Pre-Notification) durch Rechnungserstellung/Avis spätestens 3 Werktage nach Rechnungsdatum. Der geschuldete Betrag wird bei Fälligkeit der Vergütung belastet. Kosten, die dadurch entstehen, dass eine Lastschrift mangels Deckung oder anderen Gründen, die im Kunden begründet sind, nicht ausgeführt oder zurückgegeben wird, hat der Kunde zu tragen inklusive einer Bearbeitungsgebühr von € 15,-- exkl. MwSt.

(11) SGA ist bei Zahlungsverzug berechtigt, dem Kunden sämtliche zur zweckmäßigen Rechtsverfolgung notwendigen Kosten zu verrechnen. Bei Unternehmern kommen Verzugszinsen in der Höhe von 12 % p.a. zur Anwendung. Bei Verbrauchern nach dem KschG kommen Verzugszinsen in Höhe von 5 % p.a. zur Anwendung.

(12) Perioden der Rechnungslegung: Sollte das Entgelt für die vom Kunden in einem Abrechnungszeitraum in Anspruch genommenen Leistungen einen Betrag von Euro 10,-- (exkl. USt.) nicht überschreiten, behält sich SGA vor, für diesen Abrechnungszeitraum keine Rechnung zu legen und das Entgelt zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung zu stellen, wobei der Abrechnungszeitraum von drei Monaten nicht überschritten wird.

(13) Entgeltpauschalierung bei Entgeltstreitigkeiten: Falls ein Fehler festgestellt wird, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt, hat der Kunde ein Entgelt zu entrichten, welches dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge bzw, falls die Geschäftsbeziehung noch nicht drei Monate gedauert hat, dem letzten Rechnungsbetrag entspricht.

(14) Ausschluss des Zurückbehaltungsrechtes für Kunden: Rechte des Kunden, seine vertraglichen Leistungen nach § 1052 ABGB zur Erwirkung oder Sicherstellung der Gegenleistung zu verweigern, sowie seine gesetzlichen Zurückbehaltungsrechte sind insgesamt ausgeschlossen. Diese Bestimmung gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.

(15) Entgeltnachweis: Die Kundenrechnung (Entgeltnachweis) enthält folgende Angaben: Kundenname, Kundenanschrift, Rechnungsdatum, Kundennummer, Berechnungszeitraum, Rechnungsnummer, Entgelte für monatlich fix wiederkehrende Leistungen, für variable Leistungen, für einmalig fixe Leistungen, Gesamtpreis exkl. Mehrwertsteuer, Mehrwertsteuer, Gesamtpreis inklusive Mehrwertsteuer, sowie allenfalls gewährte Rabatte. Bei Einzelentgeltnachweisen, welche dem Kunden auf dessen Wunsch unentgeltlich in Papierform übermittelt wird, sind die Angaben entsprechend den Bestimmungen der Einzelentgeltverordnung (abrufbar auf [https://www.rtr.at/de/tk/EEN\\_V\\_2011](https://www.rtr.at/de/tk/EEN_V_2011)) enthalten. Der Kunde hat – über einen allfälligen Einzelentgeltnachweis hinaus – nur dann Anspruch auf Auflistung seiner Zugangsdaten, Logfiles, Proxyauswertungen etc (sofern technisch möglich und rechtlich zulässig), wenn eine gesonderte (bei Unternehmern und Verbrauchern schriftliche) Vereinbarung über die Speicherung und Zurverfügungstellung derartiger Daten getroffen wurde.

(16) Dienstunterbrechung und Vertragsauflösung bei Zahlungsverzug: Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine ist wesentliche Bedingung für die Durchführung der Leistungen durch SGA. SGA ist daher entsprechend den Bestimmungen des § 143 TKG 2021 bei Zahlungsverzug, nach erfolgloser Mahnung auf schriftlichem oder elektronischem Wege, unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen und Androhung der Dienstunterbrechung oder Vertragsauflösung nach seinem Ermessen zur Dienstunterbrechung oder zur Auflösung des Dauerschuldverhältnisses mit sofortiger Wirkung, berechtigt. Für die gänzliche Sperre des betroffenen Dienstes, bei dem Zahlungsverzug besteht, darf SGA ein angemessenes Bearbeitungsentgelt vereinbaren. Unterbricht SGA lediglich einzelne Teile des betroffenen Dienstes, darf hierfür kein gesondertes Entgelt vereinbart werden. Eine Unterbrechung des Zugangs zu Notrufen ist nicht zulässig.

## § 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) SGA ist bei der Erbringung ihrer Leistungen auf die Mitwirkung des Kunden angewiesen. Der Kunde wird daher SGA alle benötigten Informationen, sowie alle weiteren Arbeitsvoraussetzungen (wie z.B. Zugang zu den Arbeitsräumen, Zugriff auf Rechner und ggf. Softwarelizenzen, Telefon-, Netzwerk- und Internetanschlüsse) kostenfrei zur Verfügung stellen.

(2) Der Kunde wird vor dem produktiven Einsatz der von SGA zu erbringenden Leistungen, insbesondere bei der Lizenzierung von Software und dem Kauf von Hardware, alle Installationsvoraussetzungen sowie die Systemausrüstung und Systemumgebung auf eigene Kosten beschaffen, vorbereiten und bereitstellen. Hierzu gehört gegebenenfalls auch die Einrichtung und Absicherung einer Testumgebung, sowie die ordnungsgemäße und abgesicherte Durchführung der Tests.

(3) Es obliegt dem Kunden ausreichend qualifiziertes Personal zur Verfügung zu stellen, mit dem die Mitwirkungspflichten des Kunden im Rahmen des jeweiligen Auftrags erfüllt werden können.

(4) Es obliegt dem Kunden für eine geeignete Datensicherung zu sorgen. Werden dem Kunden anstehende Wartungs-, Störungs- und Fehlerbeseitigungsarbeiten SGA´s bekannt, wird er jeweils prüfen, ob eine aktuelle Datensicherung gegeben ist und diese gegebenenfalls nachholen. Auch die Überprüfung der Datensicherung im Hinblick auf ihre Funktion und ihr Ergebnis ist Sache des Kunden. Auf tatsächliche oder

vermutete Fehler bei der Datensicherung hat der Kunde SGA unverzüglich, spätestens jedoch unmittelbar vor Beginn von der Wartungs-, Störungs- und Fehlerbeseitigungsarbeiten SGA´s umfassend zu informieren.

(5) Verstößt der Kunde gegen seine Mitwirkungspflichten, tritt für den Zeitraum vom Zeitpunkt des Verstoßes bis zu dessen Heilung kein Verzug zu Lasten SGA´s ein. SGA kann ferner eine angemessene Frist zur Erbringung der Mitwirkungspflicht setzen. Bei wesentlicher Gefährdung ihrer Interessen – vor allem wenn durch die Verzögerung für diesen Auftrag Kapazitäten außerplanmäßig gebunden werden – kann SGA darüber hinaus unter Fristsetzung den Rücktritt vom bzw. Kündigung des Vertrags androhen. SGA kann dann nach ergebnislosem Ablauf der Frist vom Vertrag zurücktreten bzw. diesen außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen. Alternativ kann SGA die von ihren Kunden geschuldeten Handlungen auf Kosten des Kunden selbst vornehmen oder durch einen Dritten durchführen lassen.

(6) Macht ein Dritter die Verletzung von Schutzrechten gegen den Kunden aufgrund der Nutzung vertraglicher Leistungen von SGA geltend, ist der Kunde verpflichtet, SGA unverzüglich zu informieren und auf Verlangen SGA die Verteidigung gegen diese Ansprüche zu überlassen. Dabei wird der Kunde SGA jegliche zumutbare Unterstützung gewähren.

## **§ 5 Abnahme bei werkvertraglicher Leistung**

(1) Soweit es sich bei der von SGA vertraglich geschuldeten Leistung um eine Werkleistung handelt, ist der Kunde verpflichtet, dieses Werk abzunehmen.

(2) SGA wird nach Abschluss seiner Arbeiten dem Kunden die Abnahmefähigkeit des Werkes mitteilen. Der Kunde ist verpflichtet, innerhalb von 7 Werktagen nach Mitteilung der Abnahmefähigkeit die Abnahme zu erklären oder schriftlich mitzuteilen, aus welchen Gründen die Abnahme verweigert wird. Sollte innerhalb von 7 Werktagen keine Erklärung des Kunden erfolgen, gehen beide Parteien davon aus, dass die Arbeiten SGA als vertragsgemäß angesehen werden und die Abnahme damit erklärt wird.

(3) Unerhebliche Abweichungen von der vereinbarten Beschaffenheit oder vertraglich vorausgesetzten Verwendung berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung der Abnahme.

## **§ 6 Nutzungsrechte an Vertragssoftware, Drittsoftware und Open Source Software**

(1) SGA hat die ausschließlichen Nutzungsrechte an selbst erstellten urheberrechtlich geschützten Werken und selbst erstellter Software (Vertragssoftware). SGA hat die einfachen Nutzungsrechte an Software, deren Nutzungsrechte sie ihrerseits von einem Dritten ableitet.

(2) Der Kunde erhält, soweit anderweitig nichts anderes vereinbart wurde, nur das einfache, nicht ausschließliche Recht, die von SGA erstellte Vertragssoftware im Rahmen des jeweils vereinbarten Vertrages zu nutzen. Dieses Recht ist im Regelfall nicht unterlizenzierbar und nicht übertragbar und gegebenenfalls zeitlich beschränkt. Unter den Regelungen des Abschnitts D. § 3 bis § 5 finden sich zudem Konkretisierungen für Kauf- und Mietlizenzen von SGA.

(3) Nutzungsrechte an urheberrechtlich geschützten Werken gemäß der jeweiligen Vereinbarung gehen auf den Kunden erst nach Abnahme des Werkes und vollständiger Zahlung der Werklohnforderung über.

(4) Für verkaufte und gelieferte Software, die nicht von SGA hergestellt wurde (Drittsoftware), muss der Kunde einen gesonderten Lizenzvertrag mit dem Drittanbieter schließen. Die Nutzungsrechte ergeben sich dann direkt aus dem Vertrag mit dem Anbieter der Drittsoftware.

(5) Für die Überlassung von Software, die einer Open Source Lizenz unterliegt, je nach Produkt, gelten die Bestimmungen der jeweiligen Lizenz. Der Kunde wird hierauf von SGA gesondert hingewiesen.

## **§ 7 Rechte Dritter**

(1) SGA wird den Kunden gegen alle Ansprüche verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts durch vertragsgemäß genutzte Materialien hergeleitet werden. SGA wird dem Kunden gerichtlich auferlegte Kosten und Schadensersatzbeträge übernehmen, sofern der Kunde SGA von solchen Ansprüchen unverzüglich informiert hat und SGA auf ihr eigenes Verlangen ausdrücklich alle gerichtlichen und außergerichtlichen Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben.

(2) Sind gegen den Kunden Ansprüche aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts durch die vertragsgemäße Nutzung der vertraglich vereinbarten Leistungen geltend gemacht worden oder zu erwarten, so steht SGA das Recht zu, auf ihre Kosten das Material zu ändern oder auszutauschen, soweit dies für den Kunden zumutbar ist.

## **§ 8 Gewährleistung**

(1) Die Vertragsparteien stimmen überein, dass es nicht möglich ist, Softwareprogramme so zu entwickeln bzw. anzupassen, dass diese für alle Anwendungen fehlerfrei läuft. Beim Auftreten von Mängeln an Software oder Hardware wird SGA ihren Gewährleistungsverpflichtungen durch den vertraglich vereinbarten Support, der Softwaremaintenance, der SLAs und der Hardwarewartung nachkommen. Sind solche Vereinbarungen nicht getroffen worden oder decken sie nicht alle gesetzlichen Mängelrechte des Kunden ab, gelten die nachfolgenden Regelungen:

(2) Ist eine Werkleistung oder ein Kauf Vertragsgegenstand und verfügt das Werk oder die Kaufsache nicht über die vereinbarte Beschaffenheit oder eignet sie sich nicht für die vertraglich vorausgesetzte bzw. gewöhnliche Verwendung, ist SGA nach ihrer Wahl zu mindestens dreimaliger Nachbesserung oder zur Nachlieferung berechtigt. Die Fristen zur Nachbesserung sind dabei einem im Softwarevertragsverhältnis üblichen und den Besonderheiten des jeweiligen Vertragsverhältnisses entsprechendem Maße angemessen zu vereinbaren.

(3) Ist ein Dauerschuldverhältnis Vertragsgegenstand und liegt ein Mangel der vertragsgemäßen Leistung vor, wird SGA den vertragsgemäßen Zustand nach ihrer Wahl per Fernwartung oder durch einen Besuch des Kunden vor Ort wiederherstellen. Hierfür erhält SGA vom Kunden Zugang zu den erforderlichen Räumen und Anlagen.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, SGA nachprüfbar Unterlagen oder Informationen über Art und Auftreten von Fehlern zur Verfügung zu stellen und bei der Eingrenzung von Fehlern mitzuwirken. Ist nichts anderes vereinbart, sollten die Fehlermeldungen des Kunden in Textform über E-Mail erfolgen. Die Fehlermeldung soll die Angabe der Programmfunktion und den Text der Fehlermeldung enthalten sowie die Fehlerauswirkungen beschreiben.

(5) Mängel bzw. Fehler werden nach Prioritäten klassifiziert:

- Fehler mit erster Priorität liegen vor, wenn die Programmnutzung bei Kunden unmittelbar in den ordnungsgemäßen Betrieb beim Kunden eingreift und wesentliche Programmfunktionen nicht mehr realisiert und auch nicht überbrückt werden können. Auf solche Fehler reagiert SGA sofort von der Beeinträchtigung des Systems individuell abhängig.
- Fehler mit zweiter Priorität liegen vor, wenn die Arbeitsergebnisse, zu deren Erzielung der Kunde das System einsetzt, im Wesentlichen – wenn auch unter Erschwerungen oder Umgehungen – erreicht werden können. Solche Mängel werden so schnell wie möglich individuell beseitigt, wenn sie nicht im Zuge allgemeiner Versionen oder Servicearbeiten in angemessener Zeit beseitigt werden können.
- Fehler mit dritter Priorität liegen vor, wenn keine nennenswerten Erschwerungen der Programmnutzung vorliegen. Sie werden durch Updates oder Upgrades bzw. Servicearbeiten beseitigt, es sei denn, dies ist dem Kunden nicht zumutbar.

(6) Wenn Fehler nicht in einer angemessenen Form korrigierbar sind, erklärt sich der Kunde bereit, gemeinsam mit SGA ein Konzept für sinnvolle technische und/oder organisatorische Ausweichmöglichkeiten zu entwickeln und durchzuführen.

(7) Hat der Kunde Eingriffe in Leistungen von SGA vorgenommen, so ist SGA zur Mängelgewährleistung erst verpflichtet, wenn Art und Umfang des Eingriffs genau dokumentiert werden, der Kunde nachweist, dass der festgestellte Fehler weder direkt noch indirekt auf seinem Eingriff beruht und der Kunde sich in Textform bereit erklärt, den Mehraufwand von SGA IT zu tragen.

(8) Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf Mängel, die durch Abweichungen von den für das Programm vorgesehenen und in der Produktinformation angegebenen Einsatzbedingungen verursacht werden. Hierzu gehört insbesondere, wenn der Kunde nicht von SGA autorisierte Versionen des Betriebssystems verwendet und stattdessen andere Versionen einsetzt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel auch bei Einsatz des autorisierten Betriebssystems auftritt.

(9) Stellt sich im Zuge von Nachbesserungsarbeiten heraus, dass die gerügten Mängel nicht SGA zu zurechnen sind, ist diese berechtigt, dem Kunden den Zeitaufwand und die entstandenen Kosten entsprechend ihrer jeweils gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen.

(10) Schlägt die Beseitigung von Mängeln durch SGA trotz der Nacherfüllungsversuche für jeden einzelnen Fehler fehl, hat der Kunde das Recht, vom Vertrag zurückzutreten oder die Vergütung zu mindern. Im Rahmen werk-, kauf- und mietvertraglicher Leistungen kann die Nacherfüllung auch durch Ersatzlieferung erfolgen, außer, die erforderlichen Aufwendungen sind für den Kunden unzumutbar. Der Kunde ist im Rahmen der Mängelgewährleistung zur Mitwirkung verpflichtet.

(11) SGA ist berechtigt, nach fehlgeschlagener Nacherfüllung dem Kunden eine angemessene Frist (mindestens 4 Wochen) für die Erklärung zu setzen, ob der Kunde an seinem Nacherfüllungsanspruch festhält oder vom Vertrag zurücktritt oder die Vergütung mindert.

(12) Die Gewährleistungsrechte des Kunden verjähren ein Jahr nach Übergabe der Kaufsache bzw. Abnahme eines Werkes bzw. Erbringung der Dienstleistung. Für Verbraucher gilt: Ist vereinbart, dass SGA über einen fortlaufenden Zeitraum eine digitale Leistung (also etwa ein laufendes Update) zur Verfügung stellen muss, muss der Mangel der digitalen Leistung nicht schon bei der Übergabe bestanden haben. Vielmehr leistet SGA auch Gewähr für jeden Mangel der digitalen Leistung, der während der Dauer dieser Bereitstellungspflicht auftritt oder hervorkommt – mindestens aber für zwei Jahre nach Übergabe der Sache.

(13). Die Gewährleistung für unentgeltliche Leistungen ist ausgeschlossen, sofern Schäden von SGA nicht vorsätzlich verursacht wurden.

## **§ 9 Laufzeit und Kündigung von Dauerschuldverhältnissen und Dienstverträgen**

(1) Bei Vorliegen einer Vereinbarung zwischen SGA und dem Kunden hinsichtlich der Erbringung von Dauerschuldverhältnissen (z.B. Softwareüberlassung auf Zeit, Software-Support, SLA, etc.) beträgt die erste Vertrags-Laufzeit ein Jahr (= Vertragsjahr), beginnend mit Vertragsabschluss. Der Vertrag verlängert sich immer um ein weiteres Vertragsjahr, sofern der Vertrag nicht ordentlich einen Monat vor Vertragsende von einer der Parteien gekündigt wird. Von diesen Fristen kann einzelvertraglich abgewichen werden.

Ab dem zweiten Vertragsjahr kann von jeder Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich monatlich gekündigt werden, wobei die Kündigung mit Ende des darauffolgenden Monats wirksam wird. Die dezidierten Fristen werden am jeweiligen Auftrag ordnungsgemäß ausgewiesen.

(2) Das Recht zur fristlosen, außerordentlichen Kündigung gemäß den gesetzlichen Vorgaben bleibt davon unberührt. Wird der Vertrag vor Ablauf der vertraglichen vereinbarten Laufzeit durch außerordentliche Kündigung seitens SGA beendet, dann ist vom Kunden mit Vertragsbeendigung ein Restentgelt zu bezahlen. Berechnung des Restentgelts: vereinbartes fixes Entgelt, das bei aufrehtem Vertrag für die Zeit zwischen vorzeitiger Vertragsbeendigung und Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit angefallen wäre. Allfällige Entgelte bei Beendigung des Vertragsverhältnisses einschließlich einer Kostenanlastung für Endeinrichtungen sind vertraglich zu vereinbaren.

(3) Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung von Dauerschuldverhältnissen liegt insbesondere vor, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der Monatsvergütung in Verzug ist.

(4) Jede Kündigung hat schriftlich (per Post, Fax oder E-Mail) zu erfolgen.

## **§ 10 Haftung**

(1) SGA haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

(2) Bei den sonst fahrlässig verursachten Schäden haftet SGA nur im Fall von ausdrücklich gegebenen Zusicherungen, Garantien oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Unter den wesentlichen Vertragspflichten sind die grundlegenden, elementaren Pflichten aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis zu verstehen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut. Im Fall der leicht fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung der Höhe nach auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Eine Änderung der gesetzlichen Beweislastverteilung tritt dadurch nicht in Kraft.

(3) Die Haftung für Personenschäden (Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit) und diejenige nach dem Produkthaftungsgesetz oder sonstigen unabdingbaren Gesetzen bleibt von den Haftungsbeschränkungen unberührt.

(4) SGA haftet für den Verlust von Daten des Kunden und deren Wiederherstellung nach Maßgabe des Abschnitts C. § 10 Abs. (2) nicht, wenn ein solcher Verlust durch Datensicherungsmaßnahmen seitens des Kunden hätte verhindert werden können. Anderenfalls ist die Höhe auf den Wiederherstellungsaufwand der Kundendaten beschränkt.

(5) Besondere Bestimmungen für Firewalls: Bei Firewalls, die von SGA aufgestellt, betrieben und/oder überprüft wurden, geht SGA prinzipiell mit größtmöglicher Sorgfalt im Rahmen des jeweiligen Stands der Technik vor. SGA weist allerdings darauf hin, dass absolute Sicherheit durch Firewall-Systeme nicht erreicht werden kann. Die Haftung von SGA für Nachteile, die dadurch entstehen, dass beim Kunden installierte, betriebene oder überprüfte Firewall-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden, ist ausgeschlossen. Bei Verbrauchergeschäften gilt dies nur, wenn SGA nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat. SGA weist darauf hin, dass eine Haftung für Anwendungsfehler des Vertragspartners oder seiner Gehilfen und Mitarbeiter ebenso nicht übernommen wird, wie im Falle eigenmächtiger Abänderungen der Software oder Konfiguration ohne Einverständnis von SGA.

## § 11 Change Management

(1) Die Vertragsparteien stimmen überein, dass im Falle einer nachträglichen Änderung des Leistungsumfanges eine Abänderung des Vertragsinhalts notwendig werden kann. Dies gilt insbesondere bei Werkverträgen.

(2) Jeder Vertragspartner kann beim anderen Vertragspartner in Textform Änderungen des vereinbarten Leistungsumfanges beantragen. Nach Erhalt eines Änderungsantrags und einer Prüfung wird der Empfänger dem Antragssteller die Zustimmung bzw. Ablehnung unverzüglich schriftlich mitteilen und gegebenenfalls begründen.

(3) Erfordert ein Änderungsantrag des Kunden eine umfangreiche Überprüfung, wird diese gesondert vereinbart. Der Überprüfungsaufwand hierfür kann von SGA berechnet werden.

(4) Die für eine Überprüfung und/oder eine Änderung erforderlichen vertraglichen Anpassungen der vereinbarten Bedingungen und Leistungen werden in Textform festgelegt (zusätzliche Änderungsvereinbarung/Angebot).

(5) Soweit sich hierdurch der Aufwand erhöht oder Termine beeinflusst werden, hat SGA Anspruch auf eine angemessene Erhöhung der Vergütung bzw. Verschiebung der Termine. Soweit sich dadurch der Aufwand verringert, kann der Kunde eine Kürzung der Vergütung verlangen. Für diesen Fall steht SGA jedoch eine angemessene Entschädigung für den Anteil der ursprünglich vereinbarten Vergütung zu, der bei der Vertragsdurchführung endgültig entfällt.

## § 12 Vertraulichkeit und Datenschutz

(1) Eine Verarbeitung der Daten des Kunden durch SGA findet nur insoweit statt, als dies für die Auftrags- und Geschäftsabwicklung notwendig ist. SGA beachtet dabei die Bestimmungen des Datenschutzes.

(2) Die Vertragspartner werden wesentliche und nicht allgemein bekannte Angelegenheiten des anderen Vertragspartners mit der im Geschäftsleben üblichen Sorgfalt behandeln. Ein darüberhinausgehender Schutz besonders vertraulicher Informationen erfordert den Abschluss einer separaten schriftlichen Vereinbarung (Vertraulichkeitsvereinbarung). Ideen, Konzeptionen, Know-How und Techniken, die sich auf die Informationsverarbeitung beziehen, können von den Vertragspartnern, soweit dem keine Schutzrechte entgegenstehen, frei genutzt werden.

(3) Kommunikationsgeheimnis und Geheimhaltungspflicht: SGA und seine Mitarbeiter unterliegen dem Kommunikationsgeheimnis gem. § 161 TKG 2021 und den Geheimhaltungsverpflichtungen des Datenschutzgesetzes, dies gilt auch nach dem Ende der Tätigkeit, welche die Geheimhaltungspflicht

begründet hat. Persönliche Daten und Daten der User werden nicht eingesehen. Auch die bloße Tatsache eines stattgefundenen Nachrichtenaustausches unterliegt der Geheimhaltungspflicht, ebenso erfolglose Verbindungsversuche. Der Kunde kann der Verarbeitung personenbezogener Daten widersprechen. Dies steht einer technischen Speicherung oder dem Zugang nicht entgegen, wenn der alleinige Zweck die Durchführung oder Erleichterung der Übertragung einer Nachricht über das Kommunikationsnetz von SGA ist, oder um einem Kunden dem von ihm bestellten Dienst zur Verfügung zu stellen.

(4) SGA schützt die auf seinen Servern gespeicherten Daten nach dem jeweiligen Stand der Technik. SGA kann jedoch nicht verhindern, dass es Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingt, bei SGA gespeicherte Daten in ihre Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden. SGA stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität der Einrichtungen von SGA dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entsprechen. Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität der Einrichtungen von SGA wird diese je nach Schwere der Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren.

(5) Ergänzend und des Weiteren verweist SGA auf die Datenschutzbestimmungen die unter <https://sga-systems.net/impressum/> eingesehen werden können.

## § 13 Sonstige Bestimmungen

(1) Für alle sich aus einem Vertragsverhältnis mit Unternehmern ergebenden Streitigkeiten ist Ried im Innkreis ausschließlicher Gerichtsstand. Dies gilt auch für Vertragspartner ohne eigenen Gerichtsstand im Gebiet der Republik Österreich.

(2) Die Begründung und Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses richtet sich nach österreichischem Recht, unter Ausschluss des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung treten, die soweit möglich dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien nach dem Sinn und Zweck dieses Vertrages vermutlich gewollt hätten.

(4) Alle Änderungen und Ergänzungen der AGB sind nur rechtswirksam, wenn sie schriftlich erfolgen. Auch eine nachträgliche Aufhebung des Schriftformerfordernisses bedarf ihrerseits der Schriftform.

(5) Streitbeilegung: Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Kunden Streit- oder Beschwerdefälle (betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten, die nicht befriedigend gelöst worden sind, oder eine behauptete Verletzung des TKG 2021) der Regulierungsbehörde vorlegen. SGA ist verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen. Der Antrag bei der Schlichtungsstelle muss seitens des Kunden innerhalb von einem Jahr ab Erhalt der schriftlichen Stellungnahme von SGA auf den Rechnungseinspruch oder die sonstige Beschwerde des Kunden eingebracht werden. Nach dieser Frist ist nur noch eine gerichtliche Klärung möglich. Ein Rechnungseinspruch ist schriftlich innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung bei SGA zu erheben. Nach Ablauf dieser Frist ist SGA nicht mehr zur Beantwortung des Einspruchs verpflichtet. Das für diesen Antrag erforderliche Verfahrensformular und nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Streitbeilegungsverfahrens finden Sie unter <https://www.rtr.at/schlichtungsstelle>.



## D. Besondere Bestimmungen für Hardware und Software

### § 1 Hardwareverkauf, Eigentumsvorbehalt

(1) Sämtliche von SGA verkaufte und gelieferte Hardware bleibt solange Eigentum von SGA, bis die gesamten – auch künftigen oder bedingten – Haupt- und Nebenforderungen aus den vertragsgemäßen Leistungen vom Kunden beglichen worden sind.

(2) Die aus einer Weiterveräußerung oder einem sonstigen Rechtsgrund (z.B. Haftpflichtversicherungsansprüche) gegen Dritte entstehenden Forderungen des Kunden einschließlich aller Nebenrechte tritt der Kunde hiermit schon jetzt SGA zu deren Sicherung ab, und zwar auch insoweit, als die Vorbehaltsware verarbeitet oder eingebaut ist. Im letzteren Fall erfasst die Abtretung denjenigen Teil des Forderungswertes, den die Vorbehaltsware im Verhältnis zur Gesamtsache hat.

(3) Solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen gegenüber SGA nachkommt, ist er ermächtigt, die an SGA abgetretenen Forderungen auf eigene Rechnung in eigenem Namen einzuziehen. Der Kunde wird SGA auf Verlangen jederzeit über den Stand der abgetretenen Forderungen informieren. SGA nimmt die Forderungsabtretung an.

### § 2 Hardwarewartung

(1) SGA und der Kunde können bei Vorliegen von Vereinbarungen über Softwaremaintenance, Softwaresupport und SLA zusätzlich eine Vereinbarung über die Wartung von im Einzelnen konkret bezeichneten Geräten und Anlagen (= Hardware) vereinbaren. Zudem müssen die Parteien vereinbaren, ob die Hardwarewartung vor Ort oder mittels Fernwartung erfolgen wird.

(2) Der Standort der zu wartenden Hardware wird vertraglich vereinbart. Sollte keine Vereinbarung diesbezüglich erfolgen, gilt der Firmensitz des Kunden als Standort der Hardware.

(3) Im Falle eines auftretenden Fehlers bzw. einer durch Fehler der Hardware verursachten Störung, gilt die jeweilige Vereinbarung der Parteien zu Softwaremaintenance, Softwaresupport und eines diesbezüglichen SLA. Ergänzend gilt Abschnitt C. § 8 dieser AGB. SGA wird zudem, soweit nötig, Ersatzteile zur Fehler-/Störungsbeseitigung mitbringen/ zusenden und gegebenenfalls fehlerhafte Teile austauschen. Die im Rahmen der Fehler-/Störungsbeseitigung benötigten Verbrauchs- und Verschleißteile sind vom Kunden zu vergüten.

(4) Die Aufnahme weiterer, zusätzlicher Hardware in die Hardwarewartungsvereinbarung erfolgt durch ausdrückliche Vereinbarung in Textform. Bei Hardware, die nicht neu und nicht von der SGA selbst geprüft ist, erfolgt eine Aufnahmeinspektion auf Kosten des Kunden. Das gleiche gilt für Hardware, die der Kunde nicht unmittelbar von SGA bezogen hat.

(5) SGA schuldet dem Kunden nicht die Bereitstellung einer Ausweichanlage. Gelingt SGA jedoch eine Fehler- oder Störungsbeseitigung beim Kunden nicht, die sich aber besonders gravierend beim Kunden auswirkt, etwa indem das ganze System für den Kunden nicht nutzbar ist, ist SGA berechtigt, eine Ausweichanlage zur Verfügung zu stellen.

## § 3 Softwareüberlassung von SGA auf Dauer (Kauflizenz)

(1) Verpflichtet sich SGA zur Lieferung von selbst hergestellter Software, so ist Vertragsgegenstand die dauerhafte Überlassung des im Angebot / Vertrag genannten Computerprogramms im Objektcode (= Vertragssoftware). Die Beschaffenheit und Funktionalität der Vertragssoftware ergibt sich aus der Produktbeschreibung. Die Überlassung des Quellcodes ist ausdrücklich nicht geschuldet.

(2) Die Lieferung der Vertragssoftware erfolgt im Regelfall durch die Bereitstellung durch SGA

(3) SGA erteilt dem Kunden ein nicht ausschließliches, zeitlich unbeschränktes Recht zur Nutzung der Vertragssoftware. Die Vertragssoftware darf nur durch maximal die Anzahl natürlicher Personen gleichzeitig genutzt werden, die den vom Kunden erworbenen Benutzerlizenzen entsprechen, je nach Produkt. Die zulässige Nutzung umfasst die Installation der Vertragssoftware, das Laden in den Arbeitsspeicher sowie den bestimmungsgemäßen Gebrauch durch den Kunden. Die Anzahl der Lizenzen sowie Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach dem Angebot / Vertrag. Während der Vertragslaufzeit kann die Anzahl der Lizenzen entsprechend der Preisliste erhöht werden, nicht aber verringert. Ohne ausdrückliche entsprechende vorherige Vereinbarung mit SGA hat der Kunde kein weitergehendes Nutzungsrecht, insbesondere hat er nicht das Recht, die erworbene Vertragssoftware zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizensieren, sie drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, z.B. im Wege des Application Service Providing oder als „Software as a Service“.

## § 4 Anpassungen und Installation, Systemintegration

(1) Art und Umfang der Anpassung von Standardprodukten und die Durchführung von hieraus resultierenden Projekten werden - soweit nötig – durch ein Pflichtenheft oder Angebot geregelt.

(2) Der Kunde benennt bei Vertragsunterzeichnung einen Projektleiter als verantwortlichen Gesprächspartner für SGA, der mindestens bevollmächtigt ist, alle technischen Entscheidungen im Rahmen des Projektes, insbesondere der Inbetriebnahme-/Abnahme- und der Mängelprotokolle zu treffen. Er muss fachlich mindestens die Qualifikation der von SGA eingesetzten Mitarbeiter haben.

(3) Die Projektabwicklung erfolgt anhand des verbindlichen Leitfadens von SGA hierzu.

(4) Die Protokolle von Projektsitzungen werden von SGA erarbeitet und vom Kunden geprüft. Wenn beide Parteien sich nicht auf eine einheitliche Fassung einigen können, sind beide Versionen aufzunehmen und zu unterzeichnen.

(6) Versandweg und Transportmittel kann SGA nach den für SGA günstigsten organisatorischen Voraussetzungen wählen oder in Abstimmung mit seinen Kunden ändern.

## § 5 Dokumentation

(1) Die Dokumentation wird in dem Umfang geliefert, wie es im Angebot oder Vertrag vereinbart ist.

(2) Bei Fremdprodukten, die SGA lediglich beschafft, erhält der Kunde einen Hinweis auf die Dokumentation des jeweiligen Herstellers.

(3) SGA ist berechtigt, Dokumentationen innerhalb eines angemessenen Zeitraumes nach Installation in endgültiger Fassung nachzuliefern.

## E. Besondere Bestimmungen für CLOUD SERVICES

### §1 Sonderregelungen bei Gebrauchsüberlassung auf Zeit (Cloud)

(1) Diese besonderen Bestimmungen gelten für Cloud-Services von SGA. Als Cloud Service gelten unter anderem die Bereitstellung von Leistungen wie; Software as a Service (SaaS), Platform as a Service (PaaS)- und Infrastructure as a Service (IaaS), sowie die Bereitstellung von Speicherkapazitäten, Rechenleistung von Computern bzw Softwarelösungen, „off Premise“, also nicht am Kundenstandort.

(2) Der Kunde mietet das Cloud-Service ausschließlich für seine internen Geschäftszwecke und im Rahmen der Bestimmungen des vorliegenden Vertrags. Die Cloud-Services werden dem Kunden entgeltlich, zur Nutzung auf Zeit überlassen.

(3) Vereinbart SGA mit dem Kunden die Überlassung eines Gegenstandes auf Zeit, z.B. Hardware- oder Software oder Speicherplatz (Cloud-Computing), so gelten diese Geschäftsbedingungen nach Maßgabe der hier geschriebenen Bestimmungen.

(4) Das Nutzungsentgelt ist, soweit nicht abweichend geregelt, monatlich im Voraus zu leisten, bei Beginn oder Ende während des Monats zeitanteilig.

(5) Die Gebrauchsüberlassung an Dritte, z.B. im Rahmen einer Untermiete, oder die Veränderung des vereinbarten, bei Fehlen einer Vereinbarung des ersten Standorts bei dem Kunden, ist dem Kunden nicht gestattet.

(6) Bei unkörperlichen Gegenständen, wie etwa bei Speicherplatz (Cloud) oder ASP-Verträgen (Application Service Providing) richtet sich die Nutzbarkeit nach der vereinbarten Verfügbarkeitsquote. SGA darf die Leistung ganz oder teilweise durch Dritte erbringen. Werden im Vertrag bestimmte Dritte bezeichnet, so gelten vorrangig deren Nutzungs-/Leistungsbedingungen. Auf Wunsch erhält der Kunde schon vor Vertragsschluss Auskunft über den Einsatz Dritter sowie Einsicht in deren Nutzungs-/Leistungsbedingungen, nach Vertragsschluss jederzeit auf Anfrage.

(7) Der Kunde darf nur Inhalte speichern oder sonst verarbeiten, deren Nutzung nicht gegen das österreichische- oder ein anwendbares ausländisches Recht verstößt, insbesondere nicht strafbar oder bußgeldbedroht ist, im Widerspruch zum Datenschutzrecht steht oder gegen Schutzrechter Dritter verstößt, wie etwa Urheber- Patent, Namens- oder Markenrechte. SGA ist bei der Überlassung von Speicherplatz (Cloud) berechtigt, den Zugang bis zum Abschluss einer rechtlichen Prüfung sofort vorläufig zu sperren, wenn Anhaltspunkte für eine Verletzung der vorstehenden Pflichten bestehen oder von Dritten oder Behörden nicht offensichtlich unbegründete Beanstandungen gegen Inhalte oder Nutzungshandlungen des Kunden vorgebracht werden. Der Kund ist zuvor möglichst anzuhören.

(8) SGA ist berechtigt, den Leistungsinhalt der Cloud-Services bei technologischen Weiterentwicklungen zu verändern und anzupassen. SGA verständigt den Kunden rechtzeitig vor jeder der Änderung.

(9) Die von SGA zur Verfügung gestellten Cloud-Services sind grundsätzlich 24 Stunden pro Tag, sieben Tage pro Woche, 52 Wochen pro Jahr verfügbar. Dabei ist von einer geplanten Verfügbarkeitsquote von ca. 99,5 % pro Beobachtungszeitraum (Quartal) auszugehen. Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden Wartungsfenster nicht miteinbezogen. Wartungen finden grundsätzlich im Zeitraum Samstag von 00.00 Uhr

bis Montag 07.00 Uhr CET/CEST statt. Diese reservierten Zeitfenster werden nur bei Bedarf für Wartungsarbeiten in Anspruch genommen. In dringenden Fällen können Wartungen auch außerhalb dieser Zeitfenster stattfinden. Ist der Bedarf für Wartungsarbeiten gegeben, werden diese vorab angekündigt.

(10) Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass bei ihm eine geeignete Software sowie Hardware zur Nutzung der ausgewählten Cloud-Services zum Einsatz kommt.

(11) Der Kunde sichert selbst in regelmäßigen Abständen alle betroffenen Daten und erstellt Backups davon, sofern vertraglich nicht anders vereinbart. Weiters sorgt er selbst dafür, dass gesetzliche oder vertragliche Aufbewahrungspflichten von Daten eingehalten werden.

(12) Verantwortlich für den Inhalt bzw. die sonstige Beschaffenheit der gespeicherten Daten sowie das Nutzungsverhalten ist ausschließlich der Kunde selbst. Die diesbezügliche Verantwortung des Kunden bemisst sich so, als ob die Datenspeicherung auf seiner eigenen Hard- und Software hausintern erfolgen würde. Der Kunde darf daher die von SGA vertragsgemäß erbrachten Leistungen ausschließlich in Übereinstimmung mit den jeweiligen maßgeblichen nationalen, internationalen, zwischenstaatlichen und supranationalen Rechtsvorschriften nutzen. Insbesondere, aber nicht abschließend, wird daher der Kunde

a) keine Spam-Mails oder anderweitige Massen- oder unverlangte Mails versenden;

b) keine rechtsverletzenden Inhalte oder anderweitig rechtswidrige oder unerlaubte Inhalte speichern oder versenden;

c) keine Softwareviren, Würmer, Trojanische Pferde oder andere schädliche Computercodes, Dateien, Skripte, Spione oder Programme erstellen oder einsetzen und/oder dem Kunden bekannte (im Sinn von kennen müssen) Softwareviren etc. versenden oder speichern;

d) keine die Integrität oder Leistung von SGA oder von ihr gespeicherte Daten beeinträchtigenden oder störenden Maßnahmen setzen;

e) nicht versuchen, sich einen unbefugten Zugang – insbesondere durch die Annahme der Identität anderer Benutzer bzw durch die Benutzung falscher Identitätsinformationen – zum Cloud-Service oder dem diesen zugehörigen Systemen oder Netzwerken zu verschaffen.

(13) Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, SGA unverzüglich jede unbefugte Nutzung seiner Benutzer-Accounts sowie jede andere dem Kunden bekannt gewordene oder vom Kunden vermutete Verletzung von Datensicherheitsbestimmungen per E-Mail an [office@sga-systems.net](mailto:office@sga-systems.net) anzuzeigen. In diesen Fällen hat der Kunde unverzüglich alle zumutbaren Maßnahmen zur sofortigen Unterbindung derartiger Verletzungen der Datensicherheit zu ergreifen

SGA-IT Systems GMBH  
Laurentiusweg 48  
4910 Pattigham  
07754/8026  
[office@sga-systems.net](mailto:office@sga-systems.net)