

## **1 Allgemeines**

- 1.1 Für Vereinbarungen über Bacher Services bilden diese Bedingungen den vertraglichen Rahmen (nachfolgend „Vereinbarung“) für die Zusammenarbeit zwischen Bacher Systems EDV GmbH (nachfolgend „Bacher Systems“) und seinen Kunden. Sie sind deshalb eine verbindliche Ergänzung der Angebote über Bacher Services und gelten ergänzend zu den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen IT-Leistungen“ von Bacher Systems oder an ihrer Stelle mit dem Kunden vereinbarter Bedingungen, beides nachfolgend „allgemein vereinbarte Bedingungen“.
- 1.2 Sofern in bestehenden Verträgen (z.B. bestehenden Serviceverträgen oder Betriebsleistungsverträgen) bereits Bacher Services vereinbart sind, gelten für die dort vereinbarten Leistungen die damals vereinbarten Bedingungen vorrangig und weiterhin.

## **2 Umfang der Leistungen**

- 2.1 Der Umfang der durch Bacher Systems zu erbringenden Leistungen ist in der Vereinbarung durch Angabe der gewählten Leistungspakete festgelegt. Die Details zu den Leistungspaketen sind in Leistungsbeschreibungen (z.B. für „Bacher Infrastruktur Services“) festgehalten.
- 2.2 Bacher Systems erbringt u.a. folgende Leistungen nicht im Rahmen der Vereinbarung und wird sie bei Bedarf zu den vereinbarten Stundensätzen verrechnen:
  - 2.2.1. Leistungen, die über den vereinbarten Umfang hinausgehen, sowie Leistungen, die aufgrund höherer Gewalt oder Verschulden des Kunden oder Dritter erforderlich werden.
  - 2.2.2. Leistungen die deshalb erforderlich werden, weil der Kunde...
    - a. seine Mitwirkungspflichten nicht wie vereinbart erfüllt oder
    - b. erforderliche Voraussetzungen nicht wie vereinbart geschaffen hat oder
    - c. ohne Absprache mit Bacher Systems Änderungen an Systemen durchgeführt hat, die zu Mehraufwänden (z.B. Klärung der Situation, Wiederherstellung) seitens Bacher Systems führen
  - 2.2.3. Aufwände aufgrund gesetzlicher Änderungen.
  - 2.2.4. Aufwände aufgrund nicht kommunizierter Änderungen.
  - 2.2.5. Leistungen für und an Produkten, die nicht von der Vereinbarung erfasst sind.

## **3 Erweiterungen und Reduktionen**

- 3.1 Sollte sich das Mengengerüst (u.a. Anzahl der Systeme o.ä.) unabhängig von Projekten verändern, die mit Bacher Systems abgewickelt werden, d.h. durch kundenseitige Maßnahmen, so wird der Kunde Bacher Systems über diese Änderung schriftlich informieren. Dies ist u.a. eine Voraussetzung dafür, dass das Onboarding bzw. Offboarding der Systeme im Monitoringsystem erfolgen kann und die Anpassung im Mengengerüst dokumentiert wird.
- 3.2 Für Komponenten, die nicht von Bacher Systems geliefert wurden, gilt eine Übergangszeit von 30 Tagen ab Aufnahme in die Vereinbarung. Während dieser Zeit werden auftretende Störungen zwar bereits im Rahmen der Vereinbarung behoben, die dabei anfallenden Aufwände dem Kunden aber ebenso in Rechnung gestellt wie die ggf. anfallenden Kosten zur Aktualisierung von Software-Versionen.
- 3.3 Bei Erweiterungen des Mengengerüsts wird der vereinbarte Erweiterungspreis und der Aufwand für die Transition verrechnet. Solange Erweiterungen nicht gemeldet werden, sind sie durch das pauschale Vertragsentgelt nicht abgedeckt.
- 3.4 Bei einer Änderung des Mengengerüsts wird das Vertragsentgelt neu kalkuliert. Der Umfang der Preisänderung kann festgelegt werden, sobald die Änderungen konkret bekannt sind.

#### **4 Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten des Kunden**

- 4.1 Der Kunde ist verpflichtet, die vereinbarten Voraussetzungen zu schaffen sowie seine Mitwirkungspflichten zu erfüllen. Auch nicht explizit angeführte Voraussetzungen, die für einen IT-Betrieb selbstverständlich sind, werden durch den Kunden geschaffen. Dazu zählen insbesondere Strom- und Netzwerkanschlüsse sowie erforderliche Firewall Freischaltungen für sämtliche Systeme, die zur Leistungserbringung erforderlich sind (z.B. bei Systembetrieb die Monitoring Poller Systeme).
- 4.2 Mehraufwände oder Verzögerungen, die deshalb entstehen, weil vereinbarte Voraussetzungen nicht geschaffen sind oder Mitwirkungspflichten nicht auf vereinbarte Weise erfüllt werden, hat der Kunde zu vertreten.
- 4.3 Der Kunde verpflichtet sich, für alle physischen Schäden an den in seiner Umgebung installierten und im Eigentum von Bacher Systems befindlichen Systemen (z.B. Monitoring-Poller) aufzukommen. Diese Haftung umfasst Schäden, die durch unsachgemäße Handhabung, Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Verhalten des Kunden oder Dritter entstehen, sowie Schäden, die durch höhere Gewalt entstanden sind. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für die Kosten der Reparatur oder des Ersatzes der beschädigten Systeme.

#### **5 Leistungsstörung**

- 5.1 Eine nicht vertragsgemäße Leistungserbringung durch Bacher Systems ist gegeben, sofern die Leistung wesentlich von den vereinbarten Spezifikationen und Leistungsdaten abweicht und der Kunde diese Abweichung Bacher Systems unverzüglich schriftlich angezeigt hat. Der Kunde wird im Rahmen des Zumutbaren jene Maßnahmen umsetzen, die das Feststellen der Abweichung und ihrer Ursache erleichtert.
- 5.2 Bei einer nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung ist Bacher Systems berechtigt, die Abweichung auf geeignete Weise nach eigener Wahl zu beheben. Der Kunde räumt Bacher Systems hierfür eine angemessene Frist ein. Wird die Abweichung nicht innerhalb dieser Frist behoben, wird der Kunde Bacher Systems schriftlich unter Setzung einer angemessenen Nachfrist und mit Beschreibung der aus der Abweichung bereits resultierenden oder noch drohenden Schäden verständigen. Beide Parteien werden dann unverzüglich das weitere Vorgehen besprechen und Bacher Systems wird die erforderlichen Maßnahmen zum Beseitigen der Abweichung einleiten. Der Kunde kann in diesem Falle eine angemessene Herabsetzung der Vergütung (Minderung) verlangen.
- 5.3 Eine verspätete Erfüllung von Leistungen liegt vor, wenn die für die Erfüllung schriftlich ausdrücklich als verbindlich vereinbarten Termine oder Fristen durch Bacher Systems nicht eingehalten werden und diese für den Kunden wesentliche Bedeutung haben. Werden derart verbindliche Termine oder Fristen nicht eingehalten oder droht Verzug, so wird Bacher Systems den Kunden darüber informieren. Kann der Termin oder eine Frist aufgrund eines unvorhergesehenen Ereignisses nicht eingehalten werden, das nicht von Bacher Systems zu vertreten ist, so verlängert sich der Termin oder die Frist um die Dauer des Vorliegens dieses Ereignisses.
- 5.4 Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Leistungserbringung bestehen nur, wenn sie auf Umständen beruhen, die von Bacher Systems zu vertreten sind.
- 5.5 Mit den unter dieser Ziffer vereinbarten Bestimmungen sind alle Ansprüche des Kunden für den jeweiligen Fall der nicht vertragsgemäß erbrachten Leistung abschließend geregelt. Weitergehende Rechte des Kunden gegenüber Bacher Systems bestehen nicht. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grunde oder das Recht auf Schadenersatz bleibt davon jedoch unberührt.

- 5.6 Soweit Ansprüche auf Schadenersatz wegen nicht vertragsgemäßer Leistungserbringung oder sonstigen Pflichtverletzungen im Rahmen der Leistungserbringung bestehen, gelten die Haftungsgrenzen gemäß der allgemein vereinbarten Bedingungen.
- 5.7 Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Leistungserbringung, gleich aus welchem Rechtsgrund, verjähren ein Jahr nach der Leistungserbringung.

## **6 Abgeltung der Leistungen**

- 6.1 Mit dem vereinbarten Entgelt sind alle in der Vereinbarung festgelegten Leistungen, inkl. der Nebenkosten für diese Leistungen, wie Reise-, Aufenthalts- und Transportkosten, abgegolten.
- 6.2 Die Entgelte bleiben bei befristeten Verträgen für die gesamte Vertragsdauer fix. Bei unbefristeten Verträgen bleiben die Entgelte für jenen Zeitraum fix, für den sie entsprechend des Verrechnungsintervalls entrichtet wurden.
- 6.3 Darüber hinaus ändern sich die Entgelte mit der nächsten Verrechnungsperiode entsprechend der Änderung des von der Bundesanstalt Statistik Österreich monatlich verlautbarten Verbraucherpreisindex 2020 oder einem an seine Stelle tretenden Index. Dabei bleiben Schwankungen der Indexzahl nach oben oder unten bis einschließlich 5% unberücksichtigt.
- 6.4 Als Bezugsgröße (Basisindex) für die Wertsicherung dient für die erste Entgeltanpassung die für den Monat verlautbarte Indexzahl, in dem der Tag der Angebotsabgabe liegt. Die Wertanpassung erfolgt aufgrund der prozentualen Differenz zwischen Zielindex und Basisindex.
- 6.5 Falls die Leistungen auch Beiträge Dritter (z.B. Produkthersteller) enthalten und sie ihre Preise ändern oder wenn sich die zugrundeliegenden Wechselkurse ändern, wird das darauf basierende Entgelt mit der nächsten Verrechnungsperiode angepasst. Bacher Systems wird den Kunden spätestens einen Monat vor der nächsten Verrechnungsperiode schriftlich über diese bevorstehenden Änderungen der Entgelte informieren und auf Anforderung jene Unterlagen zur Einsicht vorlegen, die diese Änderung begründen.
- 6.6 Falls diese Änderung die bisherigen Entgelte zusätzlich über die indexbedingte Erhöhung um mehr als 5% erhöhen würde und der Kunde die Vereinbarung mit den erhöhten Entgelten nicht fortsetzen möchte, wird er Bacher Systems innerhalb von vier Wochen nach Erhalt der Preiserhöhungs-Information schriftlich entsprechend informieren. Der Kunde hat dann das Recht, die Vereinbarung mit einer Frist von zwei Kalendermonaten zu kündigen. Andernfalls gelten die geänderten Entgelte nach Ablauf dieser Frist als vereinbart.

## **7 Beginn und Dauer, Kündigung**

- 7.1 Die Vertragslaufzeit sowie der Beginn des Vertragsverhältnisses richten sich nach der im Angebot definierten Dauer (in der Folge "Vertragsdauer"). Während dieser Vertragsdauer ist das ordentliche Kündigungsrecht ausgeschlossen. Das Vertragsverhältnis endet mit Ablauf des letzten Tages der Vertragsdauer. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, das Vertragsverhältnis - sofern gewünscht und von Bacher akzeptiert - rechtzeitig zu verlängern.

Sofern keine konkrete Vertragslaufzeit und/oder kein konkreter Beginn des Vertragsverhältnisses vereinbart wurde, gilt wie folgt:

- a. Das Vertragsverhältnis beginnt in jenem Zeitpunkt, in welchem die Annahme des Angebotes durch den Kunden dem Auftragnehmer (Bacher) zugeht.
- b. Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Es kann von beiden Parteien unter Wahrung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum jeweiligen Tag des Vertragsabschlusses jährlich gekündigt werden. Zur besseren Veranschaulichung: Angenommen, das Vertragsverhältnis beginnt am 15.5.. Nun kann das Vertragsverhältnis

unter Wahrung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum jeweils 15.5. der Folgejahre gekündigt werden.

- c. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen, wobei eine E-Mail ausreicht.
- d. Das Recht auf außerordentliche Kündigung bleibt den Vertragsparteien unbenommen.

- 7.2 Bei mehreren Verträgen deren Leistungsumfänge aufeinander aufbauen, enden die darüber liegenden Verträge automatisch mit dem Ende jener Verträge, auf die sie aufsetzen; z.B. endet ein Betriebsvertrag mit Ende eines dafür erforderlichen Supportvertrags.
- 7.3 Um die Laufzeit an bestehende Verträge anzugleichen, ist Bacher Systems berechtigt, Laufzeiten in Abstimmung mit dem Kunden anzupassen.
- 7.4 Sollte sich der Start der Leistungserbringung aufgrund von Umständen auf Seiten des Kunden verzögern, behält sich Bacher Systems das Recht vor, spätestens drei (3) Monate nach Vertragsabschluss oder dem vereinbarten Vertragsstart mit der Verrechnung der Leistungen zu beginnen.
- 7.5 Sollte der Kunde, die für das Erbringen der Leistungen erforderlichen Zugriffsberechtigungen, nicht wie vereinbart zur Verfügung stellen, so behält sich Bacher Systems das Recht vor, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum jeweils Monatsletzten zu kündigen.
- 7.6 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt von dieser Regelung unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, ...
  - a. wenn einer der Vertragspartner wesentliche Vertragsverpflichtungen verletzt und diese trotz schriftlicher Aufforderung binnen angemessener Frist nicht beseitigt.
  - b. wenn über das Vermögen eines der Vertragspartner das Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung eines solchen mangels Masse abgewiesen wird oder er tatsächlich zahlungsunfähig wird (dies allerdings vorbehaltlich der Bestimmung in § 25a IO).

## **8 Zahlungsbedingungen**

- 8.1 Falls im konkreten Fall nicht anders vereinbart, gelten die nachstehend angeführten Bedingungen.
- 8.2 Für laufend zu erbringende Leistungen wird die Rechnung für zwölf Monate im Voraus gelegt und ist innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungslegung zu begleichen. Für Systeme, die während der Verrechnungsperiode zum vereinbarten Leistungsumfang ergänzt werden, erfolgt die Verrechnung nach der Ergänzung anteilig für die laufende Periode. Ab der folgenden Verrechnungsperiode wird der neue Gesamtbetrag in Rechnung gestellt.
- 8.3 Die Rechnung für einmalig zu erbringende Leistungen legt Bacher Systems unmittelbar nach Abschluss der Arbeiten. Falls sich die Erbringung von Teilleistungen aus Gründen verzögert, die nicht durch Bacher Systems zu vertreten sind, werden bereits erbrachte Leistungen spätestens nach sechs Wochen verrechnet.
- 8.4 Leistungen, die nicht durch das vereinbarte Entgelt abgegolten sind, werden monatlich nach Abschluss der Arbeiten gesammelt verrechnet.

## **9 Kundeninhalte**

- 9.1 Sofern der Kunde Inhalte an einen von Bacher Systems bereitgestellten Service sendet, akzeptiert er den uneingeschränkten Zugriff und die Nutzung dieser Inhalte durch Bacher Systems, ausschließlich zum Zwecke der Bereitstellung und Betrieb des jeweiligen Dienstes. Außerdem stimmt der Kunde zu, dass Bacher Systems diese Inhalte auch weiteren Datenverarbeitern (SaaS-Herstellern) zum Zwecke der Bereitstellung und Betrieb des jeweiligen

Dienstes zur Verfügung stellt. Der Kunde behält stets alle Rechte und Interessen an seinen eigenen Inhalten. Der Zugriff und die Nutzung von Kundeninhalten erfolgen ausschließlich gemäß den überbundenen Vertragsbedingungen des Herstellers.

## **10 Sonstiges**

- 10.1 Falls ein Teil dieser Bedingungen unwirksam sein sollte, wird die Gültigkeit der übrigen Bedingungen dadurch nicht berührt. Die unwirksame Bedingung soll durch eine solche wirksame Bedingung ersetzt werden, die dem aus der Vereinbarung erkennbaren Willen beider Seiten wirtschaftlich möglichst nahekommt. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen.
- 10.2 Abänderungen dieser Bedingungen sowie Ergänzungen zu diesen sind nur gültig, wenn sie schriftlich vereinbart und firmenmäßig gezeichnet sind.

Ausgabe: März 2025