

# GESCHÄFTSBEDINGUNGEN der SOLUTIONBOX GmbH

## 1. Allgemeiner Teil

### 1.1. Einleitung

#### Einleitung:

Der allgemeine Teil der AGBs (Punkt 1ff) betrifft jeden Kunden und jeden Vertrag. Dieser allgemeine Teil wird durch erweiterte AGBs für spezielle Einsatzbereiche ergänzt. Dazu gehören jedenfalls:

- Punkt 2ff: Besondere Bedingungen für Hosting und Housingverträge
- Punkt 3ff: Besondere Bedingungen für IT as a Serviceverträge (ITaaS)
- Punkt 4ff: Besondere Bedingungen für IT as a Serviceverträge auf Userbasis (ITaaS<sub>u</sub>)

Die AGB Ergänzungen für spezielle Einsatzbereiche gehen erweitert und ergänzend auf die speziellen Anforderungen dieser ein und sind daher jeweils vorrangig. Das bedeutet, dass die Wirksamkeit einzelner überscheidender Bedingungen umgekehrt zur Reihenfolge der Aufzählungen wirksam sind (Bedingungen aus Punkt 4 falls zutreffend überschreiben Bedingungen aus Punkten 3,2,1 etc).

### 1.2. Geltungsbereich

Die Lieferungen und Leistungen der SOLUTIONBOX Informationstechnologie GmbH erfolgen ausschließlich zu den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen der jeweils gültigen Preisliste, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Der Auftraggeber erklärt hinsichtlich der Geschäfte und Verträge mit SOLUTIONBOX nicht Konsument, insbesondere nicht im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes, zu sein. Alle Aufträge und Vereinbarungen sind nur dann rechtsverbindlich, wenn sie vom Auftragnehmer schriftlich und firmengemäß gezeichnet werden und verpflichten nur in dem in der Auftragsbestätigung angegebenen Umfang. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen. Den allgemeinen Geschäftsbedingungen entgegenstehende bzw. abweichenden Bedingungen und Erklärungen werden nicht anerkannt. Zusagen und Nebenabreden bedürfen der schriftlichen Bestätigung seitens SOLUTIONBOX.

### 1.3. Lieferungen und Leistungen

Gegenstand eines Auftrages kann sein: Lieferung von Hard- und Software, Ausarbeitung und Umsetzen von Organisationskonzepten, Global- und Detailanalysen, Erstellung von Individualprogrammen, Mitwirkung bei der Inbetriebnahme (Umstellungsunterstützung), Telefonische Beratung, Programmwartung, Sonstige Dienstleistungen.

Die Angebote der SOLUTIONBOX sind freibleibend und unverbindlich und verstehen sich vorbehaltlich der Selbstbelieferung durch unseren Lieferanten. Die Wahl des Lieferanten bleibt alleine uns überlassen, weshalb bei Nichtlieferung durch den von uns gewählten Lieferanten nicht der Bezug bei einer anderen Bezugsquelle verlangt werden kann. Ein Vertrag kommt erst mit der schriftlichen Auftragsbestätigung der SOLUTIONBOX, spätestens jedoch durch die Annahme der Lieferung oder Leistung zustande.

Die SOLUTIONBOX ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, sofern Tatsachen eintreten, die anzeigen, dass der Auftraggeber nicht kreditwürdig ist. Das Recht zu Teillieferungen und Teilleistungen und deren Fakturierung bleiben der SOLUTIONBOX ausdrücklich vorbehalten. Vereinbarte Liefertermine gelten als unverbindlich und vorbehaltlich der Selbstbelieferung.

### 1.4. Prüfung und Gefahrenübergang

Unterbleibt eine Rüge, so gilt die Ware als vollständig und ordnungsgemäß geliefert, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Unwesentliche Mängel, die die Funktionstüchtigkeit des Liefergegenstandes nicht beeinträchtigen, berechtigen den Auftraggeber nicht zur Verweigerung der Annahmen der Ware.

### 1.5. Preise und Zahlungsbedingungen

Alle Preise verstehen sich in EURO ohne Mehrwertsteuer ab unserem Lager. Mehrwertsteuer und andere gesetzliche Abgaben im Lieferland sowie Verpackungen, Transportkosten, Transportversicherung, Installationskosten und Supportkosten und werden den Auftraggeber entsprechend den gesetzlichen Bedingungen und entsprechend der Preisliste der SOLUTIONBOX verrechnet. Die Kosten von Programmträgern (z.B. CDs, Magnetbänder, Magnetplatten, digitale Laufwerke, USB-Laufwerke, Streamer Tapes, Magnetbandkassetten usw.) sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt. Bei allen anderen Dienstleistungen (Organisationsberatung, Programmierung, Einschulung, Umstellungsunterstützung, telefonische Beratung usw.) wird der Arbeitsaufwand zu den am Tag der Leistungserbringung gültigen Sätzen verrechnet. Eigene Leistungen und durch den Auftraggeber beauftragte Fremdleistungen gehen jedenfalls zu Lasten des Auftraggebers. Abweichungen von einem dem Vertragspreis zu Grunde liegenden Zeitaufwand, der nicht vom Auftragnehmer zu vertreten ist, wird nach tatsächlichem Anfall berechnet.

Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit. SOLUTIONBOX behält sich das Recht vor Preise angemessen zu erhöhen, wenn nach Abschluss des Vertrages Kostenerhöhungen, insbesondere auf Grund von Preiserhöhungen von Seiten des Lieferanten oder von Wechselkursschwankungen, eintreten. Zahlungen sind prompt nach Rechnungserhalt ohne jeden Abzug fällig.

SOLUTIONBOX behält sich vor Auftraggeber nur gegen Vorauszahlung zu liefern. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt,

Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurück zu halten.

Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (z.B. Programme und/oder Schulungen, Realisierungen in Teilschritten) umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigen SOLUTIONBOX, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Auftraggeber zu tragen.

Bei Nichteinhaltung der Zahlungstermine steht SOLUTIONBOX ohne weitere Mahnung ein Anspruch auf Verzugszinsen in der Höhe von 10% zu. Das Recht zur Geltendmachung eines darüber hinaus gehenden Schadens bleibt unberührt. Soweit SOLUTIONBOX den Auftraggeber mahnt, ist SOLUTIONBOX berechtigt für eigene Mahnungen pro Mahnung eine Bearbeitungsgebühr von € 15.- für die erste Mahnung und € 40 für jede weitere Mahnung zuzüglich der Postspesen oder bei Mahnaufträgen die tarifmäßigen Kosten eines Inkassodienstes oder eines Rechtsanwaltes beim Auftraggeber einzuheben. Auflaufende Gerichtskosten gehen zur Gänze auf Kosten des Auftraggebers.

#### 1.6. Indexierung / Preisanpassung

Kostensteigerungen (z.B. Lohn- und Lohnnebenkosten, Ausbildungskosten, Sachkosten, Einkaufspreise, Gemein kosten, Bezugskosten, Telefonkosten und -gebühren, Fahrt- und Reisekosten, , Wechselkurse, Spesen) oder die Einschränkung von Fördermitteln können in einem der Erhöhung entsprechenden Umfang an den Vertragspartner weitergegeben werden. Der Vertragspartner ist über die Ursachen zeitnah zu informieren, wobei diese Anpassung für den noch verbleibenden Zeitraum dieses Vertragsjahres aliquot erfolgt.

Sollten sich die gesetzlichen Grundlagen für Einfuhrabgaben oder ähnliches zwischen Vertragsabschluss und Erbringung der Vertragsleistung ändern, ist die SOLUTIONBOX ebenfalls berechtigt, die Preise bzw. Vergütungen in der entsprechenden Höhe anzupassen.

Sollte die Preiserhöhung Vertragsjahr 10 % nicht übersteigen, hat der Vertragspartner aus Anlass dieser Preiserhöhung kein besonderes Kündigungsrecht. Im Falle einer Preiserhöhung von mehr als 10 % pro Vertragsjahr ist der Vertragspartner berechtigt, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von 30 Tagen zu kündigen. Anderenfalls gelten die geänderten Preise nach Ablauf der Änderungsfrist als vereinbart. Ein solches Recht steht dem Kunden, der nicht Verbraucher ist, aber nicht zu, wenn die Preiserhöhung nur auf veränderte Wechselkurse, gestiegene Lohnkosten und gestiegene Einkaufspreise für Verbrauchsmaterial zurückzuführen ist.

Für die mit dem Vertragspartner jeweils vertraglich vereinbarten Preise bzw. Vergütungen wird eine Wertsicherung vereinbart. Als Berechnungsmaß der Wertbeständigkeit dient der von der Statistik Austria monatlich verlautbarte Verbraucherpreisindex 2020 bzw. der

von Amts wegen an seine Stelle tretende Index. Die Wertsicherungsbedingte Preisanpassung erfolgt immer am 01.01. jedes Kalenderjahres und wird automatisch wirksam. Als Bezugsgröße für die Anpassungen dient die für den ersten Tag des Jahres bekannt gegebene Indexzahl. Alle Veränderungsraten werden auf eine gerundete Dezimalstelle berechnet.

Eine aus welchen Gründen immer unterlassene Preisanpassung durch SOLUTIONBOX bedeutet keinen Verzicht der SOLUTIONBOX auf das Recht zur Anpassung an sich. Das Absinken der Preise bzw. Vergütungen unter die jeweils in den Verträgen und Anhängen vereinbarten Preise ist in jedem Fall ausgeschlossen.

#### 1.7. Eigentumsvorbehalt

Das Vertragsprodukt bleibt Eigentum der SOLUTIONBOX bis zur Erfüllung aller, auch zukünftiger Forderungen aus diesem Vertrag und darüber hinaus aus der gesamten Geschäftsbeziehung mit dem Auftraggeber. Eine Weitergabe der Vorbehaltsware an dritte ist ausdrücklich untersagt. Bei Zahlungsverzug auch aus anderen und zukünftigen Lieferungen und Leistungen von SOLUTIONBOX an den Auftraggeber oder bei Vermögenswegfall des Auftraggebers darf SOLUTIONBOX zur Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes an der Vorbehaltsware die Geschäftsräume des Auftraggebers betreten und die Vorbehaltsware an sich nehmen.

#### 1.8. Gewährleistung

Die Parteien sind sich darüber bewusst, dass nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler in Hard- und Software unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen.

Die technischen Daten und Beschreibungen allein stellen keine Zusicherung bestimmter Eigenschaften dar. SOLUTIONBOX haftet daher auch nicht für irgendwelche öffentlichen oder Werbungen über vertragsgegenständliche Waren oder Leistungen im Sinne des § 922 ABGB oder für im Umlauf befindliche Warenproben oder Muster solcher Waren. SOLUTIONBOX übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Programmfunktionen den Anforderungen des Auftraggebers entsprechen bzw. in der von ihm getroffenen Auswahl zusammenarbeiten.

Abnutzung, normaler Verschleiß, unsachgemäßer Gebrauch, Bedienungsfehler, fahrlässiges Verhalten des Auftraggebers, Betrieb mit falscher Stromart oder Spannung, Brand, Blitzschlag, Explosion, oder netzbedingte Überspannung, Feuchtigkeit aller Art und falsche und fehlende Verarbeitungsdaten und oder Werkzeuge sind von der Gewährleistung ausgeschlossen. Die Gewährleistung entfällt auch, wenn Seriennummer, Typenbezeichnung oder ähnliche Kennzeichnungen entfernt oder unleserlich gemacht wurden.

Ferner übernimmt SOLUTIONBOX keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderter Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, soweit solche vorgeschrieben sind, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen) sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.

Sofern nichts anderes vereinbart beträgt die Gewährleistung 6 Monate mit Gefahrenübergang. Gewährleistungsansprüche sind

nicht übertragbar. Soweit Herstellungsansprüche (Austausch oder Nachbesserung) von SOLUTIONBOX dem Auftraggeber angeboten wurden, gehen diese Preisminderungs- oder Wandlungsansprüchen vor.

Schadenersatzansprüche des Auftraggebers neben oder anstatt den Gewährleistungsansprüchen sind ausdrückliche ausgeschlossen. Durch Ersatzlieferungen ersetzte Teile gehen in das Eigentum von SOLUTIONBOX über.

Ergibt eine Überprüfung, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so ist SOLUTIONBOX berechtigt die angefallenen Kosten und Aufwendungen dafür zu verrechnen.

Das Vorliegen eines Mangels schon vor der Übergabe der Ware und innerhalb der Gewährleistungsfrist hat der Auftraggeber zu beweisen. Eine diesbezügliche gesetzliche Vermutung, insbesondere jede des § 924 ABGB, wird ausgeschlossen.

#### **1.9. Herstellergarantie**

Im Fall, dass der Hersteller eines Produktes eine gesonderte Abwicklung eines Garantie- oder Gewährleistungsfalles anbietet oder vorschreibt, ist die SOLUTIONBOX berechtigt aber nicht verpflichtet den Auftraggeber darauf zu verweisen direkt mit dem Hersteller in Kontakt zu treten. Die Gewährleistungs- und Garantiebedingungen des Herstellers werden Teil des Vertrages mit dem Auftraggeber. Für vom Auftraggeber beauftragte Gewährleistungs- und Garantieabwicklungen steht es dem Auftragnehmer frei diese Leistungen den aktuell gültigen Sätzen zu verrechnen.

#### **1.10. Haftung**

Der Auftragnehmer haftet für Schäden, sofern ihm Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftragnehmer ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

#### **1.11. Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte Dritter**

SOLUTIONBOX übernimmt keine Haftung dafür, dass die Vertragsprodukte keine gewerblichen Schutzrechte oder Urheberrechte Dritter verletzen. SOLUTIONBOX ist nicht verpflichtet Schutzrechte und Urheberrechte Dritter zu prüfen und dem Auftraggeber auf deren Fehlen hinzuweisen. Auch übernimmt SOLUTIONBOX ausdrücklich keine Haftung dafür, dass der Auftraggeber urheberrechtlich geschützte Ware (z.B. Software) im Einsatz hat ohne dafür die notwendigen Lizenzen zu besitzen. Dies gilt auch wenn die SOLUTIONBOX das Vermuten muss. Für die Vollständigkeit aller Lizenzen und deren Verwahrung hat der Auftraggeber alleine zu sorgen. SOLUTIONBOX behält sich das Recht vor den Auftraggeber auf Urheberrecht und Lizenzverletzungen hinzuweisen.

#### **1.12. Softwaresupport**

Es gelten die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Verkauf und die Lieferung von Softwaresupport Leistungen (B2B)“ in der Ausgabe 2008 des Fachverbandes Unternehmensberatung und Informationstechnologie der Wirtschaftskammer Österreich (<https://www.wko.at/service/agb/abg-software-support-b2b.docx>).

Sollten sich Bedingungen mit den AGB der SOLUTIONBOX überschneiden, so haben die AGB der SOLUTIONBOX Vorrang.

#### **1.13. Programmierung**

Es gelten die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bedingungen für den Verkauf und die Lieferung von Organisations-, Programmierleistungen und Werknutzungsbedingungen von Softwareprodukten B2B“ in der Ausgabe 2008 des Fachverbandes Unternehmensberatung und Informationstechnologie der Wirtschaftskammer Österreich (<https://www.wko.at/service/agb/agb-verkauf-lieferung-organisationsprogrammierleistungen-b2.docx>). Sollten sich Bedingungen mit den AGB der SOLUTIONBOX überschneiden, so haben die AGB der SOLUTIONBOX Vorrang.

#### **1.14. Haftung**

SOLUTIONBOX haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet SOLUTIONBOX nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. SOLUTIONBOX haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf 5.000,- EUR. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet SOLUTIONBOX insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorene gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

#### **1.15. Haftungsfreistellung**

Der Kunde stellt SOLUTIONBOX nach Maßgabe der folgenden Absätze von sämtlichen Ansprüchen frei, die Dritte gegenüber SOLUTIONBOX geltend machen. Die vorbezeichnete Haftungsfreistellung umfasst Ansprüche Dritter auf Grund von Rechtsverletzung durch die Inhalte des Kunden. Der Kunde hat die notwendigen Kosten der Rechtsverteidigung zu übernehmen, sowie sämtlich entstandene Gerichts-, Rechtsanwalts- und Patentanwaltskosten. Die Kosten sind auf die gesetzliche Höhe beschränkt. Der Kunde hat die entstandenen Kosten nicht zu übernehmen, wenn ihn kein Verschulden an der Rechtsverletzung trifft. Der Kunde wird im Falle der Inanspruchnahme durch SOLUTIONBOX informiert und hat SOLUTIONBOX bei der Rechtsverteidigung angemessen, unentgeltlich und nach bestem Wissen zu unterstützen, insbesondere durch Herausgabe von Unterlagen und Informationen.

#### **1.16. Rücktrittsrecht**

Für den Fall der Überschreitung einer vereinbarten Lieferzeit aus alleinigem Verschulden oder rechtswidrigem Handeln des Auftragnehmers ist der Auftraggeber berechtigt, mittels eingeschriebenen Briefes vom betreffenden Auftrag zurückzutreten, wenn auch innerhalb der angemessenen Nachfrist die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird und den Auftraggeber daran kein Verschulden trifft. Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperrungen sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit des

Auftragnehmers liegen, entbinden den Auftragnehmer von der Lieferverpflichtung bzw. gestatten ihm eine Neufestsetzung der vereinbarten Lieferzeit. Stornierungen durch den Auftraggeber sind nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers möglich. Ist der Auftragnehmer mit einem Storno einverstanden, so hat er das Recht, neben den erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 30% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen.

#### **1.17. Loyalität**

Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, des anderen Vertragspartners während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen. Der dagegen verstoßende Vertragspartner ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe eines Jahresgehaltes (Brutto inkl. Prämien) des Mitarbeiters zu zahlen.

#### **1.18. Allgemeine Bestimmungen**

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, seine Ansprüche aus dem Vertrag abzutreten.

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Wals-Siezenheim.

Der Auftraggeber stimmt ausdrücklich zu, dass seine Daten elektronisch verarbeitet werden.

Der Auftraggeber verzichtet auf Anfechtung des Vertrages wegen Irrtum.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die betroffenen Texte der Wirtschaftskammer Österreich werden auf der Internetseite <http://www.solutionbox.net/agb.html> bekannt gemacht und gelten bei Vertragsabschluss als zur Kenntnis genommen. Auf Wunsch wird dem Auftraggeber eine gedruckte Version übergeben.

Es gilt das Recht der Republik Österreich.

#### **1.19. Salvatorische Klausel**

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder dieser Vertragstext eine Regelungslücke enthalten, so werden die Vertragsparteien die unwirksamen oder unvollständigen Bestimmungen durch angemessene Regelungen ersetzen oder ergänzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der gewollten Regelungen weitgehend entsprechen. Die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen bleibt davon unberührt.

## 2. Besondere Bedingungen für Hosting und Housingverträge

### 2.1. Leistungen

SOLUTIONBOX erbringt Leistungen zur Zugänglichmachung von Inhalten über das Internet. Hierzu stellt SOLUTIONBOX dem Kunden Systemressourcen auf einem oder mehreren virtuellen Servern zur Verfügung. Die Leistungsbeschreibung findet sich in Auftragsdokument.

Der Kunde erhält keinen Zugriff auf die Physikalische Backend Infrastruktur. SOLUTIONBOX führt keine Datensicherung (Backup) der Inhalte des Kunden durch, es sein denn dies ist in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich angeführt. Dem Kunden wird daher empfohlen selbst für eine Datensicherung zu sorgen.

Auf dem Server werden die Inhalte zum Abruf über das Internet bereitgehalten. Die Leistungen bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen den von der SOLUTIONBOX bereitgestellten Kundensystemen und dem Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist SOLUTIONBOX nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu dem abfragenden Rechner kann daher nicht in jedem Fall garantiert werden.

SOLUTIONBOX erbringt die vorgenannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel abzüglich der Wartungszeiten. SOLUTIONBOX ist berechtigt Wartungsarbeiten auf den Kundensystemen durchzuführen. Wartungsarbeiten, welche die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen, können von SOLUTIONBOX jederzeit ohne Benachrichtigung des Kunden durchgeführt werden. Wartungsarbeiten, welche die Verfügbarkeit nur unerheblich beeinträchtigen, werden von SOLUTIONBOX in der Zeit von 22.00 Uhr bis 02.00 Uhr (Wartungsfenster) ohne Benachrichtigung des Kunden durchgeführt. In diesem Zeitraum kann es zu Einschränkungen oder kurzzeitigen Unterbrechungen der zugesagten Leistungen kommen, nicht aber zu durchgehenden Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit. Sollten Wartungsarbeiten notwendig sein oder behördliche Kontrollen stattfinden, welche eine erhebliche Nichtverfügbarkeit der IT-Systeme verursachen, wird SOLUTIONBOX diese Wartungsarbeiten und Kontrollen nach Möglichkeit innerhalb eines definierten Wartungsfensters durchführen bzw. stattfinden lassen. Während solcher Arbeiten oder Kontrollen können die vorgenannten Leistungen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen. SOLUTIONBOX informiert den Kunden über solche Arbeiten bzw. Kontrollen vorab. SOLUTIONBOX wird die Einschränkungen durch Wartungsarbeiten auf ein absolutes Minimum beschränken.

SOLUTIONBOX ist berechtigt, eingesetzte Hard- und Software an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen, um das Erbringen der Leistungen zu gewährleisten. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen, an die vom Kunden auf dem Server abgelegten Inhalte, so wird SOLUTIONBOX diese Anforderungen vorab kommunizieren. Der Kunde wird unverzüglich nach Zugang der Mitteilung darüber entscheiden, ob die zusätzlichen

Anforderungen erfüllt werden können und bis wann dies geschehen wird.

### 2.2. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wird auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte ablegen. Er wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählten Internet-Adressen, über welche Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls keine Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzt. Der Kunde wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte o.ä. weder den Betrieb eines Servers, des Kommunikationsnetzes der SOLUTIONBOX noch die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern abgelegten Daten gefährden. Der Kunde stellt SOLUTIONBOX von jeglicher, von ihm zu vertretenden Inanspruchnahme durch Dritte ausgelösten Kosten, frei.

Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung begründeter Ansprüche Dritter gegenüber SOLUTIONBOX auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Darbietung der auf dem Server abgelegten Inhalte über das Internet, ist SOLUTIONBOX berechtigt, die Anbindung dieser Inhalte an das Internet mit sofortiger Wirkung einzustellen. SOLUTIONBOX wird versuchen die Interessen des Kunden weitestgehend zu berücksichtigen und den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

Gefährden oder beeinträchtigen vom Kunden installierten Programme, Skripte o.ä. den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes der SOLUTIONBOX oder die Sicherheit und Integrität anderer auf den Servern der SOLUTIONBOX abgelegten Daten, so kann SOLUTIONBOX diese Programme, Skripte etc. deaktivieren oder deinstallieren. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist SOLUTIONBOX auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. SOLUTIONBOX wird den Kunden über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

Für den Zugriff auf die für den Kunden bestimmten Systeme oder den Speicherplatz erhält der Kunde Benutzerkennungen und veränderbare Passwörter. Der Kunde ist verpflichtet, die Passwörter in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, zu ändern. Ein Passwort muss eine Mindestlänge von 8 Zeichen aufweisen und mindestens einen Buchstaben, eine Ziffer sowie ein Sonderzeichen enthalten. Der Kunde darf das Passwort nur an solche Personen weitergeben, die von ihm explizit autorisiert wurden, auf den Speicherplatz Zugriff zu nehmen.

Der Kunde prüft in eigener Verantwortung, ob die Nutzung personenbezogener Daten den datenschutzrechtlichen Anforderungen genügt. Es wird in diesem Zusammenhang ausdrücklich auf die EU-Datenschutzverordnung ab 2018 hingewiesen.

Der Kunde darf, die von SOLUTIONBOX zur Verfügung gestellten Leistungen nicht der Nutzung gewerblicher Zwecke Dritter überlassen.

Der Kunde verpflichtet sich, die vereinbarte Vergütung an SOLUTIONBOX zu bezahlen.

Der Kunde hat Einwendungen gegen die Abrechnung der von SOLUTIONBOX erbrachten Leistungen innerhalb von 2 Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt.

### **2.3. Vertragslaufzeit**

Dieser Vertrag läuft gemäß vertraglicher Vereinbarung. Er verlängert sich jeweils gemäß vertraglicher Vereinbarung, sofern keine der Parteien den Vertrag unter Einhaltung der vertraglich vereinbarten Kündigungsfrist kündigt.

Sollte in der vertraglichen Vereinbarung keine explizite Vertragslaufzeit genannt sein, so gilt eine Kündigungsfrist von 6 Monaten bei einem vereinbarten Kündigungsverzicht von 36 Monaten als vereinbart.

Das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für SOLUTIONBOX insbesondere in jedem Fall vor, in dem

der Kunde für zwei aufeinander folgende Zahlungsfristen mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung im Verzug ist oder der Kunde mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug gekommen ist, welcher der Vergütung für zwei Monate entspricht;

der Kunde zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet wurde oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist. Nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden darf der Anbieter jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden kündigen.

der Kunde gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt, insbesondere die vertragliche Pflicht, bei der Nutzung der vertraglichen Leistungen der Systeme der SOLUTIONBOX das Recht zu beachten, und diesen Verstoß auch nach Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung der Inhalte durch den Anbieter nicht unverzüglich abstellt.

### **2.4. Mängelhaftung**

Erbringt SOLUTIONBOX die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen zur Datenübermittlung mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen.

Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen sowie die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

Für Mängel, die bereits bei Überlassung des Speicherplatzes an den Kunden vorhanden waren, haftet die SOLUTIONBOX nur, wenn er diese Mängel zu vertreten hat.

Der Kunde hat der SOLUTIONBOX Mängel unverzüglich anzuzeigen.

## 3. Besondere Bedingungen für IT as a Serviceverträge (ITaaS)

### 3.1. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang umfasst die unteilbare Bereitstellung von:

- Hardware,
- Garantieleistungen,
- Versicherungsleistungen,
- Software und
- Dienstleistungen

deren Inhalt in der Auftragsbestätigung genau definiert ist.

Die SOLUTIONBOX hat das Recht und teilweise auch die Pflicht bestimmte Leistungen von Dritten zu beziehen (z.B. Garantie oder Versicherungsleistungen). In diesem Falle gelten die Bestimmungen des Lieferanten dieser Leistungen bestimmungsgemäß auch für den Leistungsempfänger. Der Leistungsempfänger hat jederzeit das Recht in diese Bestimmungen Einblick zu nehmen.

Der genaue Leistungsumfang wird im Serviceangebot bzw. in den Geschäftsbedingungen beschrieben. Diese Geschäftsbedingungen sind somit unteilbarer Bestandteil des Serviceangebotes.

Bei den Serviceleistungen handelt es sich nicht um klassische Finanzierungen wie Miete, Leasing, Kredit- oder Teilzahlung. Der Leistungsempfänger hat Anspruch auf die im Serviceangebot beschriebenen Leistungsmerkmale und auf ein Gerät des Herstellers wie im Serviceangebot beschrieben. Keinen Anspruch hat der Leistungsempfänger jedoch auf ein bestimmtes Gerät, oder auf einen bestimmten Versicherer.

### 3.2. Nutzungsvereinbarung

Für die Zeit der vereinbarten Nutzung steht die Vereinbarte Hard- und Software dem Auftraggeber zur Verfügung. Rechte an der Software werden durch die jeweiligen Softwarenutzungsverträge des Softwareherstellers definiert.

Die vom Auftragnehmer bereitgestellte Hardware bleibt für den Nutzungszeitraum und darüber hinaus Eigentum des Auftragnehmers. Schäden an den Geräten müssen zeitnah (max. Woche) dem Auftragnehmer gemeldet werden. Für Schäden, welche nicht dem Auftraggeber zugerechnet werden können (technische Mängel, welche üblicher Weise durch Garantien oder Wartungsvereinbarungen der Hersteller abgedeckt sind) haftet der Auftragnehmer. Für Schäden, welche dem Auftraggeber zugerechnet werden können (Schäden Sturz, Bruch, Feuchtigkeit, Flüssigkeiten, Verlust, zweckfremde Bedienung, eigenmächtige Manipulationen, Elementarschäden) haftet der Auftraggeber.

Nach Beendigung der Nutzungsvereinbarung, egal aus welchem Grund muss die Hardware, im Zweifel auf Kosten des Auftraggebers an den Auftragnehmer zurückgestellt werden. Bei der Rückstellung werden die Geräte auf den altersgerechten Zustand bei pfleglicher Nutzung hin überprüft und es werden Schäden bzw. unvollständig retournierte Teile verrechnet. Daten auf zurückgenommene Systeme werden zuverlässig vernichtet.

In keinen Fall erwirbt der Auftraggeber automatisch, konkludent, durch Stillschweigen oder andere Gegebenheiten Eigentumsrechte an Hard- oder Software. Einzige Möglichkeit dazu besteht in einer expliziten Vereinbarung dazu (Kaufvertrag).

### 3.3. Lizenzen

Die im Vertragskontext vereinbarten Lizenzen werden vom AN bereitgestellt. Dabei bleibt die Art und Weise der Lizenzierung dem AN überlassen. Es können daher

- Service Provider Lizenzen (SPLA),
- Cloud Service Provider Lizenzen (CSP),
- Kauflizenzen (FPK), oder auch
- hardwaregebundene Lizenzen (OEM)

und Mischformen daraus eingesetzt werden. Im Falle einer Lizenzüberprüfung übernimmt der AN die Kommunikation und wird im Sinne des AG alle erforderlichen Prozesse durchführen. Der AG wird jedoch zur Mitwirkung verpflichtet.

### 3.4. Leistungsdauer

Der Auftragnehmer liefert dem Auftraggeber Leistungen, für welche der AN erheblich in Vorleistung gehen muss. Dennoch ist der AN bemüht möglichst flexibel zu reagieren. Kündigungsfristen sind jedoch unabdingbar.

Wenn im Auftrag nicht anders definiert wird die vereinbarte Leistung auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Es gilt jedoch die im Auftrag definierte Mindestvertragsdauer oder ein Kündungsverzicht. Innerhalb dieser Mindestvertragsdauer ist eine einseitige Kündigung durch den Auftragnehmer nicht zulässig. Wenn im Auftrag nichts anderes vereinbart wurde gilt ein Kündungsverzicht von 36 Monaten als vereinbart. Zusätzlich gibt es eine Möglichkeit der vorzeitigen Vertragsauflösung, welche unter Punkt 3.9.2 "Vorzeitige Vertragsauflösung" definiert ist.

### 3.5. Preise

Die Preise sind im Auftrag festgelegt bzw. werden zu Vertragsbeginn festgestellt und besteht aus einer Einmalzahlung und laufenden Zahlungen. Die SOLUTIONBOX behält sich vor, wenn Vertragsbestandteile, welche die SOLUTIONBOX nicht zu verantworten hat (z.B. Lizenzen) geändert werden, diese ebenfalls im gleichen Ausmaß anzupassen.

Preis Anpassungen werden in den AGBs Art 1.6 und stellen kein Sonderkündigungsrecht dar.

### 3.8. Gerätetausch

Wenn ein Gerät auf Grund eines technischen Defekts getauscht werden muss (gleichwertiges Gerät) so verlängert sich die Mindestvertragsdauer nicht.

Bei einem Gerätetausch, welcher eine vom Auftraggeber gewünschte Besserstellung nach sich zieht, beginnt die Mindestvertragsdauer erneut ab dem Zeitpunkt des Tausches. Der Austausch basiert auf einem Angebot der SOLUTIONBOX. Beim Austausch kann auch auf eine andere Gerätekategorie gewechselt werden. Beim Austausch muss das zu ersetzende Gerät der SOLUTIONBOX zurückgegeben werden. Der Austausch erfolgt nur bei Annahme des Angebotes durch den Leistungsempfänger. Wenn das Austauschangebot nicht angenommen wird, so endet der Servicevertrag nach der ursprünglichen Vereinbarung.

### 3.9. Vertragsbeendigung

Der Vertrag endet:

- Nach Kündigung einer der beiden Vertragspartner unter Einhaltung des Kündungsverzichts während der Mindestvertragsdauer.

- Vorzeitig unter den Bedingungen für vorzeitige Auflösung
- Bei wichtigem Grund, dies kann sein:
  - o Grober bzw. wiederholter Vertragsbruch
  - o Mehr als 2 Monate Zahlungsrückstand
  - o Konkurs oder erhebliches Risiko eines solchen Ereignisses
  - o Nicht ordnungsgemäßer Gebrauch der überlassenen Gegenstände und Serviceleistungen

**Eine Kündigung muss in Schriftform per Brief oder per E-Mail an support@solutionbox.net erfolgen. Für eine erfolgreiche Zustellung der Kündigung trägt die die Kündigung aussprechende Partei das Risiko.**

Sollten bei einer Vertragsbeendigung Leistungen anfallen, welche im normalen Betrieb nicht angefallen wären (z.B. Datenübergabe, Dokumentationsaufbereitung für Dritte, Migrationsunterstützung, Rücksicherungen, Datenwiederherstellung, Geräteaufbereitung, etc.) so sind diese Kosten vom Auftraggeber den Auftragnehmern entsprechend er zu dem Zeitpunkt gültigen Preislisten zu erstatten.

### **3.9.1. Beendigung des Vertrages nach Ablauf der vereinbarten Laufzeit**

Nach Ablauf der vereinbarten Laufzeit ist zu jedem Quartalsende mit 30 Tagen Kündigungsfrist eine Vertragsauflösung möglich.

Bei Verträgen mit einem regelmäßigen Hardwaretausch beginnt die ursprüngliche Mindestvertragsdauer inklusive Kündigungsverzichts (sofern nichts anderes vereinbart) mit dem Tauschdatum der Hardware erneut zu laufen.

Erst nach Rückgabe aller Geräte, der Einstellung aller Services und mit Bezahlung sämtlicher Beträge bis zur Vertragsauflösung gilt der Vertrag als aufgelöst. Sollte nur einer dieser Punkte nicht erfüllt werden, so läuft der Vertrag weiter unabhängig davon, ob die Leistung weiter genutzt wird oder nicht.

Softwareleistungen (Office 365, E-Mail, Backup, Antivirus, u.a.) werden zum Vertragsende eingestellt. Der Leistungsempfänger hat jedoch die Möglichkeit einzelne Leistungen weiter von der SOLUTIONBOX zu beziehen oder diese auf einen anderen Lieferanten zu übertragen. Darüber sollte vor Beendigung des Vertrages Absprache gehalten werden, um Verfügbarkeit der gewünschten Dienste nicht zu unterbrechen.

### **3.9.2. Vorzeitige Vertragsauflösung**

Eine vorzeitige Vertragsauflösung (Vertragsauflösung vor Ende der vereinbarten Mindestvertragsdauer) ist nach frühestens 12 Monaten zu jedem Quartalsende mit 30 Tagen Kündigungsfrist möglich. Die Berechnung des Serviceangebotes ist auf die Mindestvertragsdauer ausgelegt. Daher sind eingerechnete Rabatte für die Mindestvertragslaufzeit anteilig der SOLUTIONBOX zu erstatten.

Daher gilt als vereinbart, dass im Falle einer vorzeitigen Vertragsauflösung ein Betrag von fünfunddreißig Prozent der Summe der verbleibenden Teilbeträge bis zum Ende der verbleibenden Restlaufzeit welche unter Einhaltung des Kündigungsverzichts/Mindestvertragsdauer wirksam wäre sofort Zug um Zug zur Vertragsauflösung vom Leistungsempfänger an die SOLUTIONBOX geleistet werden muss. Erst nach Rückgabe aller Geräte, der Einstellung aller Services und mit Bezahlung des errechneten Betrages zur Vertragsauflösung gilt der Vertrag als aufgelöst. Sollte nur einer dieser Punkte nicht erfüllt werden, so läuft

der Vertrag bis zum Ende der Mindestvertragslaufzeit mit Berechnung des vereinbarten Entgeltes weiter unabhängig davon, ob die Leistung weiter genutzt wird.

Eine einvernehmliche Auflösung, welche von diesem Vertrag abweicht, kann gesondert vereinbart werden, jedoch besteht darauf kein einseitiger Anspruch.

### **3.9.3. Beendigung des Vertrages bei wichtigem Grund**

Kommt einer der Parteien seinen Verpflichtungen schuldhaft und nachweisbar nicht nach und bleibt auch eine Aufforderung die Verpflichtungen nach zu leisten erfolglos, so hat die jeweils andere Partei das Recht den Vertrag wegen Vertragsbruch aufzulösen. Trifft das Verschulden die SOLUTIONBOX so ist das Gerät zurückzugeben und der Vertrag gilt ab diesem Zeitpunkt als aufgelöst. Bis dahin angefallene Servicegebühren sind unberührt davon zu leisten. Trifft das Verschulden den Leistungsempfänger so wird der Vertrag wie unter Punkt „vorzeitige Vertragsauflösung“ beschrieben gelöst. Zusätzlich wird die Restzahlung aufgrund des Vorabrabatts um 20% erhöht. Sonstige Forderungen bleiben von der vorzeitigen Vertragsauflösung bei Vertragsbruch unberührt.

### **3.9.4. Geräterückgabe**

Dem Kunden wird Hardware der SOLUTIONBOX anvertraut in der Annahme, dass mit der Hardware pfleglich umgegangen wird. Das Gerät muss in einem der Nutzungsdauer entsprechenden Zustand zurückgegeben werden. Die Geräte müssen auf Kosten des Auftragnehmers gegen allgemeine Risiken versichert werden, es sei denn, die Versicherung ist Bestandteil des Angebotes.

Im Falle einer der Nutzungsdauer entsprechenden unüblichen Verschmutzung, nicht gemeldeten Beschädigungen, welche nicht auf normale Nutzung zurückzuführen sind, nicht gemeldeten Funktionsstörungen oder anderen Beschädigungen und nicht einfach ablösbaren Aufklebern, Kleberesten, Lackierungen oder nicht fachgerechten Reinigungsversuchen mit Lösungsmittel welche die Oberflächen beschädigt haben, behält sich die SOLUTIONBOX das Recht vor die eingetretene Wertminderung dem Leistungsempfänger in Rechnung zu stellen.

Die Rückgabe hat vollständig und mit dem gesamten ausgehändigten Zubehör zu erfolgen. Wenn bei der Rückgabe im Sinne einer Wiederverwertung fehlendes Zubehör wiederbeschafft werden muss, so behält sich die SOLUTIONBOX das Recht vor die Wiederbeschaffungskosten dem Leistungsempfänger in Rechnung zu stellen.

Die SOLUTIONBOX sichert dem Leistungsempfänger nach Ablauf der Mindestvertragsdauer einen kulantem Umgang bezüglich Wertminderung und fehlenden Zubehör zu.

Die SOLUTIONBOX trägt die Verantwortung, dass die Geräte fachmännisch gelöscht werden. Es obliegt allein der Entscheidung der SOLUTIONBOX, ob die Geräte wiederaufbereitet oder entsorgt werden. Ein Recht auf Übernahme des Gerätes durch den Leistungsempfänger besteht nicht.

### **3.9.5. Reparaturen**

Reparaturen an den bereitgestellten Systemen darf nur der AN durchführen oder veranlassen. Für nicht autorisierte Reparaturversuche oder andere nicht autorisierte Manipulationen (z.B. Übertakten, Speichereinbau, etc.) haftet alleine der AG.

### **3.9.6. Zahlungen und Rechnungen**

Der Leistungsempfänger wird der SOLUTIONBOX einen Auftrag zur SEPA-Firmenlastschrift erteilen (SEPA DirectX Debit B2B). Die SOLUTIONBOX wird die mit dem Servicevertrag verbundenen Beträge über das SEPA Mandat belasten. Es bleibt der SOLUTIONBOX auch freigestellt auf eine SEPA-Firmenlastschrift zu verzichten. In diesen Fällen sind die Gebühren monatlich bis spätestens 5. eines Monats auf das Konto der SOLUTIONBOX zu überweisen.

Der Leistungsempfänger erhält monatlich eine Rechnung.

Sollte ein SEPA Auftrag aus Gründen, die die SOLUTIONBOX nicht zu vertreten hat, zurückgewiesen werden, so werden die damit anfallenden Kosten zuzüglich Zinsen, mindestens jedoch EUR 50.- in Rechnung gestellt. Der Leistungsempfänger hat sogleich dafür Sorge zu tragen, dass ein Ausgleich der offenen Rechnungen erfolgen kann. Kontoänderungen sind der SOLUTIONBOX unverzüglich mitzuteilen und es muss bei einer Kontoänderung ein neuer SEPA Auftrag der SOLUTIONBOX übergeben werden.

Sollte eine Servicegebühr 15 Tage oder länger offen sein, so wird die SOLUTIONBOX den Leistungsempfänger informieren, dass bei weiterem Zahlungsverzug die Leistungen eingestellt werden können. Sollten 2 oder mehr monatliche Servicegebühren offen sein, so hat die SOLUTIONBOX das Recht die Leistungen nach einer 10-tägigen Vorwarnung einzustellen und alle Geräte aus dem Vertragsinhalt sofort einzufordern. In dem Fall kommt es zu einer „Beendigung des Vertrages bei wiederholtem Vertragsbruch“ und wird ebenso abgerechnet.

Darüberhinausgehende Schadenersatzansprüche, Verzugskosten, Verzugszinsen, Mahnkosten und Kosten für Wertminderung (siehe Geräterückgabe) bleiben davon unberührt.

### **3.9.7. Eigentumsvorbehalt**

Da es sich um einen Service handelt und es keine Form der Finanzierung ist, bleiben bereitgestellte Geräte dauerhaft im Eigentum der SOLUTIONBOX. Die bereitgestellten Geräte dürfen nicht an Dritte weitervermietet, verkauft, abgetreten oder verpfändet werden. Eine Nutzung ist nur innerhalb des Unternehmens des Leistungsempfängers zulässig. Jeglicher Zugriff oder nur die akute Gefahr eines Zugriffs auf das Eigentum der SOLUTIONBOX muss der SOLUTIONBOX unverzüglich gemeldet werden. Diese Meldung hat ebenfalls sofort zu erfolgen, wenn eine solche Möglichkeit besteht (z.B. drohender Konkurs).

Für die Vertragserfüllung und haftet der Unterzeichner für alle Schäden gegenüber der SOLUTIONBOX nicht nur als Unternehmer, sondern ausdrücklich auch mit seinem Privatvermögen bzw. als Privatperson.

## 4. Besondere Bedingungen für IT as a Serviceverträge (ITaaS) auf Userbasis

4.6.

### 4.1. Allgemein

Der AN stellt dem AG eine IT-Umgebung samt einigen der üblichen Services zur Verfügung. Dieser Service hat einen festgelegten Leistungsinhalt, welcher nachfolgend beschrieben wird.

Abweichungen von diesem Inhalt müssen schriftlich vereinbart werden. Sollte es in einem Punkt nicht eindeutig geklärt sein ob die Leistung beinhaltet ist oder nicht wird der Auftragnehmer dies nach Möglichkeit großzügig auslegen. Rechtlich ist aber eine Leistung nur dann inkludiert, wenn diese eindeutig beinhaltet ist.

Ziel dieses Modells ist es dem Kunden für den gesamten IT-Infrastruktur- und Standardsoftwarebedarf ein einfaches und pauschales Servicemodell anzubieten um den normalen IT-Betrieb zu einfach kalkulierenden Kosten und ohne Investition auf Auftraggeberseite planen zu können.

### 4.2. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang umfasst die unteilbare Bereitstellung von:

- Hardware für die EDV-Benutzer und Hardware für das Auftraggeber Rechenzentrum (Server, Firewalls)
- Garantieleistungen,
- Versicherungsleistungen,
- Software und
- Dienstleistungen

deren Inhalt in der Anlage "Leistungsbeschreibung ITaaS Arbeitsplatz bei Serviceverträgen auf Userbasis beschrieben ist.

### 4.3. Nicht eingeschlossene Leistungen

Leistungen, welche nicht zweifelsfrei inkludiert sind, sind auch nicht Bestandteil der pauschal zur Verfügung gestellten Leistungen. Dazu gehören im Besonderen und ausdrücklich:

- User-Support für Fremd-Applikationen wie:
- AUER-Nevaris / KEOPS / Magic / Adobe / div. Software
- Jegliche Freeware
- Jegliche Software, die nicht von AN zertifiziert & von AN installiert worden ist
- Nicht vom AN verursachte Hardware-, Software oder sonstige Schäden
- Drucker, die nicht AN zertifiziert sind
- alle div. Fremdmarken
- Migrationen und Umstellungen (Servertausch, Clienttausch, Integrationen, Providerwechsel)
- Sonderwünsche

Der AN ist bemüht auch bei nicht pauschal eingeschlossenem entsprechendem Support zu liefern. Jedoch behält sich der AN das Recht vor diese Leistungen nach Regieleistung abzurechnen.

### 4.4. Preise, Vertragslaufzeit, Flexibilität und Zahlungskonditionen

#### 4.4.1. Preise

- 4.5. Die Preise sind im Auftrag festgelegt bzw. werden zu Vertragsbeginn festgestellt und besteht aus einer Einmalzahlung und laufenden Zahlungen. Die SOLUTIONBOX behält sich vor, wenn Vertragsbestandteile, welche die SOLUTIONBOX nicht zu

verantworten hat (z.B. Lizenzen) geändert werden, diese ebenfalls im gleichen Ausmaß anzupassen.

Preis Anpassungen werden in den AGBs Art 1.6 und stellen kein Sonderkündigungsrecht dar.

#### 4.6.1. Leistungsdauer

Der AN liefert dem AG Leistungen, für welcher der AN erheblich in Vorleistung gehen muss. Dennoch ist der AN bemüht möglichst flexibel zu reagieren. Kündigungsfristen sind jedoch unabdingbar.

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Eine Kündigung kann von beiden Seiten zum 30.06. und 31.12. eines jeden Jahres mit 6-monatiger Kündigungszeit erfolgen. Nach Ausstellung des Rahmenvertrages verzichtet der AG 36 Monate auf eine Kündigung. Sollten während der Vertragslaufzeit neue Hardware in Form von IT as a Service hinzukommen so tritt einer zusätzlicher Kündigungsverzicht in Kraft, welcher sich wie folgt berechnet: Neugeräte per Jahr / Gesamtgeräte (Durchschnitt) im Jahr vor der Erweiterung \* 36

= neue Laufzeit des Kündigungsverzichtes in Monaten (mind. 1 Jahr).  
Beispiel: Sie haben 30 Geräte im Vorjahr (Schnitt). Es werden im aktuellen Jahr 10 Geräte neu bereitgestellt, somit beträgt der zusätzliche Kündigungsverzicht 12 Monate.

Bei Servertausch beträgt der neue Kündigungsverzicht wieder 36 Monate ab Bereitstellung.

Die Berechnung erfolgt jeweils zum 01.01. eines jeden Jahres.

#### 4.6.2. Flexibilität

Der AG hat die Möglichkeit innerhalb eines Rahmens flexibel auf die Erfordernisse des täglichen Geschäftsbetriebes zu reagieren. So ist es dem AG möglich die Anzahl der Benutzer innerhalb eines Rahmens von + 25% bis - 25% (Basis = ursprüngliches Vertragsvolumen) zu variieren.

Beispiel: Vertraglich vereinbart werden 30 Benutzer. 2 Mitarbeiter verlassen die das Unternehmen des AG. Somit werden ab dem Folgemonat nur mehr 28 Benutzer verrechnet.

Als Grace Periode gelten 5 Tage. Alle Abmeldungen welche 5 Tage nach Monatswechsel und alle Anmeldungen (Bereitstellung eines neuen Benutzers) welche 5 Tage vor Monatswechsel beim AN eintreffen werden in diesem Monat nicht verrechnet. Alle Meldungen zwischen 6. eines Monats und dem 24. eines Monats werden als voller Monat verrechnet. Ein Tausch von Standard PC zu Notebook oder Workstation ist in den oben angeführten Bedingungen ebenfalls möglich.

Sollten größere Veränderungen geplant sein wird der AN einen entsprechenden Vorschlag unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Gegebenheiten beider Parteien erarbeiten und vorschlagen.

#### 4.6.3. Hardwaretausch

Automatischer Hardwaretausch. Ein wesentlicher Vorteil dieses IT as a Service Konzeptes ist, dass im Vertrag eingeschlossene Hardware vom AN bereitgestellt wird. Die initiale Bereitstellung wird im Kalkulationsblatt abgebildet. Die weitere Bereitstellung und der automatisierte Austausch sollen in Zyklen erfolgen, dass der Benutzer immer ein zufriedenstellendes und ausreichend performantes Werkzeug in Form von IT-Hardware zur Verfügung hat. Aus Erfahrungswerten ergibt sich, dass der optimale Zeitpunkt für

einen Clienttausch in einem Zeitraum von 3 bis 4,5 Jahren liegt. Bei Back-Office Infrastrukturen (Servern) liegt der Zeitraum zwischen 4 und 6 Jahren. Der Auftragnehmer wird selbständig an den Auftraggeber herantreten und mit diesem den für das kommende Jahr optimalen Zeitpunkt für die Austauschprozesse definieren. Bestehende und im Eigentum des AG stehende Hardware wird unter den gleichen Zyklen betrachtet. Jedenfalls muss sichergestellt werden können, dass die gesamte eingesetzte Hardware mit den aktuellen Versionen der jeweiligen Softwareprogramme kompatibel ist und angemessen performant läuft. Supportanfragen, welche auf Grund veralteter Hard- und Software entstehen können zurückgewiesen werden.

#### **4.6.4. Bereitstellungen:**

Clientbereitstellungen werden jeweils gegen eine günstige Pauschalgebühr durchgeführt. Diese Bereitstellungsgebühr ist immer dann fällig, wenn ein Gerät neu ausgeliefert wird oder ein Gerät getauscht wird. Die Bereitstellungsgebühr wird dann nicht erhoben, wenn der Tausch auf Grund eines technischen Defektes, den der AN zu verantworten hat, eines unter Vertrag stehenden Client erforderlich wird.

Serverbereitstellungen und die Bereitstellung neuer Services erfolgen auf Basis eines Projektangebotes.

#### **4.6.5. Reduktionen und Rückstellungen:**

Reduktionen sind vom AG aktiv zu melden. Der Zeitpunkt der Meldung entscheidet über die Abrechnung. Eine Meldung kann und sollte schon proaktiv vorab getätigt werden sofern möglich. Das Benutzerkonto muss in einem solchen Fall deaktiviert werden (Auflagen der Lizenzgeber) und die Lizenzen werden entzogen. Datenexporte aus dem Emailpostfach und in anderen Services müssen sofern erforderlich vor der Deaktivierung erfolgen, da ansonsten die Daten verloren gehen können. Das Emailpostfach kann in ein (kostenloses) Ressourcenpostfach gewandelt werden, sofern die Speichergrenzwerte nicht überschritten werden (15GB). Dem deaktivierten Benutzer zugeordnete Hardware darf nicht weiterverwendet werden und die Einheit muss für den Rücktransport bereitgestellt werden. Beim Rücktransport ist der AG zu zumutbarer Mithilfe angewiesen (z.B. in Transportkarton verstauen und zur Postabholung bereithalten).

#### **4.6.6. Zahlungen und Rechnungen**

Rechnungen werden per E-Mail zugestellt. Pauschalleistungen werden monatlich verrechnet. Wir erwarten eine sofortige Prüfung der Rechnung und die Bezahlung innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug. Etwaige Reklamationen berechtigen den AG nicht Zahlungen an ausgestellten Rechnungen einzubehalten, es sein die Rechnung enthält an sich offensichtlich grobe Mängel (z.B. statt 2 werden 20 oder 200 Einheiten verrechnet). Der AN sichert eine rasche Klärung einer fehlerhaften Rechnung samt nachfolgender Gutschrift bei berechtigten Reklamationen zu.

Rückfragen zur Verrechnung bitte an kundenservice@solutionbox.net.

#### **4.6.7. Eigentumsvorbehalt**

Da es sich um einen Service handelt und es keine Form der Finanzierung ist bleiben bereitgestellte Geräte dauerhaft im Eigentum der SOLUTIONBOX. Die bereitgestellten Geräte dürfen nicht ohne

ausdrückliche und schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers an dritte weitervermietet, verkauft, abgetreten oder verpfändet werden. Eine Nutzung ist nur innerhalb des Unternehmens bzw. der Unternehmensgruppe des Leistungsempfängers in Österreich zulässig. Jeglicher Zugriff oder nur die akute Gefahr eines Zugriffes auf das Eigentum der SOLUTIONBOX muss der SOLUTIONBOX unverzüglich gemeldet werden. Diese Meldung hat ebenfalls sofort zu erfolgen, wenn eine solche Möglichkeit besteht (z.B. drohender Konkurs).

Für die Vertragserfüllung und haftet der Unterzeichner für alle Schäden gegenüber der SOLUTIONBOX nicht nur als Unternehmer, sondern ausdrücklich auch mit seinem Privatvermögen bzw. als Privatperson.

## 5. Besondere Bedingungen Kunden / Mitglieder der ABAU Oberösterreich

### 5.1. Allgemein

- 5.1.1. Die ABAU Oberösterreich ist eine Einkaufsgemeinschaft für Baumeister.
- 5.1.2. Die AKD Baunetzwerk GmbH ist eine gemeinsame mittelbare Tochter der SOLUTIONBOX Informationstechnologie GmbH und ebenfalls eine Tochter der ABAU Oberösterreich GmbH. Somit ist ein Gesellschafter ABAU Oberösterreich ein mittelbarer Miteigentümer der AKD.
- 5.1.3. Das ABAU Mitglied hat vor Auftragslegung den AN über diese Eigenschaft zu informieren. Auch muss der AN über geplante, bzw. vollzogene Änderungen des Partnerstatus mit der ABAU zeitnah informiert werden.
- 5.1.4. Im Fällen, dass der AG Kunde / Mitglied / Gesellschafter der ABAU Oberösterreich GmbH ist oder selbst die ABAU Oberösterreich ist, gelten nachstehende ergänzende Bestimmungen:

### 5.2. Ergänzende Bedingungen

- 5.3. Die AKD Baunetzwerk GmbH leistet gemeinsam mit der SOLUTIONBOX Informationstechnologie GmbH.
- 5.4. Der Gerichtsstand ist in diesen Fällen Linz und der juristisch verantwortliche Geschäftspartner ist die AKD Baunetzwerk GmbH.
- 5.5. Die AKD Baunetzwerk GmbH ist rechtlicher Vertragspartner und Vertragserfüller der Dienstleistungen für ABAU Oberösterreich Kunden und leistet Ihre Tätigkeiten im Auftrag des Kunden aber auf Rechnung der SOLUTIONBOX Informationstechnologie GmbH (keine direkte Verrechnung zw. AKD und AG).
- 5.6. Die Lieferung von Hardware und Lizenzen sowie die gesamte Abrechnung mit dem AG erfolgt durch die SOLUTIONBOX

Informationstechnologie GmbH. Somit verbleibt auch die Hardware im Falle eines Eigentumsvorbehaltes im alleinigen Eigentum der SOLUTIONBOX Informationstechnologie GmbH. Lizenzgeber für Software bleiben die jeweiligen Softwarehersteller.

- 5.7. Die Abrechnung erfolgt für die Kunden der ABAU Oberösterreich ohne weitere Abzüge an die ABAU Oberösterreich unter Verweis der ABAU Nummer im Rechnungskopf.
- 5.8. Wird der ABAU Mechanismus des „Buchungsbriefes“ eingesetzt, so wird, sofern der Abzug berechtigt war, vom AN eine Gutschrift erstellt. Diese Gutschrift berechtigt aber nicht zum Doppelabzug des rückgeforderten Betrages.
- 5.9. Die AKD Baunetzwerk GmbH ist berechtigt einzelne Leistungen oder die Erbringung des gesamten Vertrages an die SOLUTIONBOX Informationstechnologie GmbH abzutreten und umgekehrt.
- 5.10. Ansonsten bleiben die Auftragsdatenverarbeitungserklärungen, Datenschutzerklärung, die SLAs, die AGBs und des sonstigen rechtlichen Rahmens gleichlautend auch für Verträge, Kunden und Leistungen der AKD Baunetzwerk gültig wie diese auch bei der SOLUTIONBOX Informationstechnologie GmbH anzuwenden wären.
- 5.11. Der AN sichert dem AG zu jegliche Datenschutzstandards auch gegenüber der ABAU, deren Partnern und deren Gesellschaftern uneingeschränkt zu.