

1. Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB):

Mit Erteilung eines Auftrages erkennt der Auftraggeber (in weiterer Folge kurz „AG“) die nachstehenden AGB an.

Diese AGB gelten für alle IT-Dienstleistungen (remote/vor Ort), VoIP-Dienstleistungen (insb. Konfiguration/Betrieb von NFON-Telefonanlagen) sowie ergänzend für Lieferungen von Hardware/Software gegenüber Unternehmern (B2B).

Abweichende AGB des Kunden gelten nur bei schriftlicher Zustimmung. Schriftform ist auch für deren Änderung erforderlich. Teilnichtigkeit berührt die übrigen Bestimmungen nicht. Anderslautende AGB des AG werden auch dann nicht Vertragsbestandteil, wenn diesen seitens AUVISO GMBH nicht ausdrücklich widersprochen wird.

Die allfällige Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einer oder einzelner dieser Bestimmungen hat nicht die Unwirksamkeit der gesamten AGB oder des gesamten betreffenden Punktes zur Folge. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen hat eine dem Willen der Vertragsteile möglichst nahekommende Regelung und falls eine solche nicht ermittelt werden kann, die gesetzliche Regelung zu gelten.

2. Rechtsgültigkeit von Aufträgen / Preisangebote:

2.1 Aufträge und Bestellungen gelten ausschließlich aufgrund schriftlicher und firmenmäßig gezeichneter Bestätigung von AUVISO GMBH als angenommen.

2.2 Preisangebote verstehen sich in EURO exkl. MwSt. und gelten frei- bleibend ab Geschäftssitz von AUVISO GMBH ohne Verpackung und Verladung. Angebotene Preise und Leistungen werden erst mit schriftlicher Auftragsbestätigung durch AUVISO GMBH verbindlich und gelten nur für dieses Rechtsgeschäft. Irrtum, technische und sonstige Änderungen bleiben vorbehalten.

3. Vertragsgegenstand:

3.1 Vertragsgegenstand ist die von AUVISO GMBH als Lizenzgeber dem AG zur Verfügung gestellte Software bzw. Hardware in der zum Vertragsabschluss jeweils gültigen Version. Die Auswahl der von AUVISO GMBH angebotenen Software bzw. Hardware erfolgt ausschließlich durch den AG.

3.2 Der AG erhält das nicht übertragbare Recht, die Software unter Einhaltung der von AUVISO GMBH übergebenen Betriebsanleitung am vereinbarten Aufstellungsort zu benützen und zwar ausschließlich auf der von AUVISO GMBH gelieferten oder schriftlich zum Betrieb genehmigten Hardware.

3.3 Jeglicher Zugriff Dritter auf AUVISO GMBH Produkte (Software, Hardware, ...) sowie jede unsachgemäße Handhabung stellen einen Verstoß gegen den Lizenzvertrag dar und führen zum Ausschluss aller Garantie-, Gewährleistungs- und Haftungsansprüche gegenüber AUVISO GMBH

3.4 VoIP/NFON: Planung, Konfiguration, Migration, Nummernplan, Provisionierung, Rufgruppen/IVR, Notruf-Konfiguration, Schulung, Dokumentation, laufende Pflege (wenn ein gesonderter Vertrag dazu abgeschlossen wird).

3.5 AUVISO GmbH erbringt im Rahmen der IT-Services insbesondere folgende Leistungen:
Support: Fernwartung (Remote) und Vor-Ort-Einsätze.

Netzwerk & Sicherheit: Einrichtung und Anpassung von Netzwerken und Firewalls (inkl. SIP, NAT, ALG, QoS).

Systemintegration: Anbindung von Endgeräten, Einbindung in Active Directory (AD), Mobile Device Management (MDM) und Backup-Systeme.

Wartung & Updates: Begleitung von Software-Patches und System-Upgrades.

Fehleranalyse & Beratung: Analyse von Störungen und Beratung zu Optimierungen.

3.6 Drittleistungen (NFON-Cloud, ISP/Internet, SIP-Trunks, Rechenzentrum, Microsoft 365, Security-SaaS) sind nicht Leistung von AUVISO; Verträge/SLA richten sich nach dem jeweiligen Anbieter.

3.7 Hinweis zu Verfügbarkeit/Internet: AUVISO GMBH haftet NICHT für die ununterbrochene Verfügbarkeit von Serversystemen und Daten. Die Infrastruktur des Internets, die technische Abhängigkeit von anderen Anbietern, Hard- bzw. Softwarefehler, höhere Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Stromausfälle), vorsätzliche Angriffe auf Serversysteme durch Hacker, die technische Verfügbarkeit von Netzwerken, Leitungsnetzen (Backbones), Rechenzentren sowie die Notwendigkeit von Wartungsarbeiten, machen es faktisch unmöglich, Verfügbarkeitsgarantien zu übernehmen.

4. Urheberrechte:

verbleiben jedenfalls bei AUVISO GMBH bzw. beim Software-Hersteller; dies gilt auch für Demo-Lizenzen, die dem AG von AUVISO GMBH zur Verprobung ausgehändigt/ausgeliefert werden. Der AG erwirbt durch Bezahlung nur das Recht der Nutzung zum vereinbarten Zweck und im vereinbarten Nutzungsumfang. Die Lizenzverträge der Software-Hersteller sind vom AG einzuhalten. Der AG trägt für die Verletzung von Urheberrechten und Lizenzverträgen die volle Verantwortung und hat AUVISO GMBH im Falle der Inanspruchnahme schad- und klaglos zu halten.

5. Versand, Lieferung:

5.1 Transport, Versand und Lieferung von Software, Hardware und sonstigen Datenträgern erfolgen auf Rechnung und Gefahr des AG (insbesondere keine Haftung von AUVISO GMBH für Datenverlust usw.). Der AG hat selbst für eine entsprechende Transportversicherung zu sorgen. Bei Lieferung durch AUVISO GMBH an den vereinbarten Aufstellungsort gelten Tag-, Fahrt-, und Nächtigungskosten nach den jeweils verlautbarten gültigen Tarifen von AUVISO GMBH als vereinbart. Wegzeiten gelten als Arbeitszeiten.

6. Für Verzögerungen von Lieferungen und Leistungen haftet AUVISO GMBH nur bei krasser grober Fahrlässigkeit; ein Vertragsrücktritt seitens des AG ist jedenfalls nur unter Setzung einer Nachfrist von vier Wochen zulässig, welche AUVISO GMBH schriftlich und eingeschrieben zu übermitteln ist.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden (inkl. VoIP-Notruf)

7.1 Bereitstellung: Stromversorgung, Internet/WAN ausreichender Qualität, LAN (VLAN/ PoE/ Switches), Router/Firewall (Port-/ SIP-/ ALG-Konfiguration), Admin-Zugänge, Standortdaten, Test-User/-geräte, Ansprechpartner.

7.2 VoIP-Notruf: Korrekte Notrufzustellung setzt die richtige Standortzuordnung je Nebenstelle/Amtsleitung voraus. Der Kunde liefert Änderungen vorab; ohne vollständige Daten erfolgt keine Freischaltung. Softphones/Mobile-Apps erfordern gepflegte Standortdaten. Abhängigkeit von Strom/ISP/Kundennetz kann Telefonie/Notruf beeinträchtigen.

7.3 Remotezugriffe: Der Kunde ermöglicht sichere Zugänge (VPN/Remote-Tool) und autorisiert/protokolliert diese.

7.3 Backups/Patches/Security: Der Kunde sorgt für wiederherstellbare Datensicherungen und aktuelles Patch-/AV/EDR-Niveau.

8. Auftragsabwicklung, Abnahme & Changes:

Abnahme nach Funktionstest; Inbetriebnahme/Nutzungsaufnahme gilt als Abnahme.

Change-Requests sind schriftlich zu beauftragen; Aufwand/Terminplan werden angepasst. AUVISO ist berechtigt, jederzeit Fehlerdiagnosen durchzuführen; Remote-Behebung hat Vorrang.

9. Servicezeiten & SLA (Verweis auf Anlage):

Servicezeiten, Reaktions-/ Behebungsziele, Prioritäten und Wartungsfenster ergeben sich aus der SLA-Anlage. Dritt-SLA (NFON/ ISP/ Cloud) gehen vor.

10. Zahlung:

10.1 Der AG stimmt der Übermittlung elektronischer Rechnungen im Sinne des UStG zu. Rechnungen sind nach Erhalt innerhalb von 14 Tagen, Rechnungen über Hardware unverzüglich nach Erhalt ohne Abzug zu bezahlen. Skonto wird nicht eingeräumt. Forderungen von AUVISO GMBH aus diesem Rechtsgeschäft dürfen weder zurückbehalten noch abgetreten werden. Im Fall des Zahlungsverzuges von mehr als 14 Tagen gelten Verzugszinsen in der Höhe von 12% p.a. als vereinbart. Pro Mahnschreiben der AUVISO GMBH selbst wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50,- EURO netto verrechnet. Berücksichtigte Preisnachlässe auf unsere regulären Sätze entfallen gemäß diesen AGB sowie den Grundsätzen des ABGB (§ 921 iVm § 918 Abs. 1 ABGB – bei Nichterfüllung) wenn:

- Ein Kunde die vereinbarten Zahlungsfristen nicht einhält oder
- Ein Auftrag in einer Weise bestreitet, die einer Nichterfüllung gleichkommt.

10.2 Falls nicht anders angeboten/vereinbart, gilt für Leistungen der AUVISO GMBH ein Stundensatz für Dienstleistungen von 175,- EURO netto, für Projektmanagement von 220,- EURO netto und für Fahrzeiten von 100,- EURO netto als vereinbart. Zudem ist pro km Fahrtaufwand vom AG das amtliche Kilometergeld, mind. aber € 0,50/km zu bezahlen.

10.3 Die vorgenannten Stundensätze gelten per Stichtag 01.01.2025 und sind nach dem von der Statistik

Austria verlaublichen Verbraucherpreisindex 2020 oder einem an dessen Stelle tretenden Index wertge- sichert. Ausgangsbasis für die Wertsicherungsberechnung ist die für den Monat Jänner 2025 verlaubliche Indexzahl. Die Stundensätze ver-ändern sich in dem Ausmaß, in dem sich der genannte Index gegen- über der Ausgangsbasis verändert. Die Berechnung des zu bezahlen- den Stundensatzes richtet sich nach dem im Monat der Leistungserbringung geltenden Satz.

11. Eigentumsvorbehalt:

Bis zur vollständigen Bezahlung bleiben sämtliche (Waren-)Lieferungen im Eigentum von AUVISO GMBH

12. Haftung und Gewährleistung:

12.1 AUVISO GMBH haftet weder für leicht fahrlässig bzw. schlicht grob fahrlässig verursachte Schäden noch in Fällen höherer Gewalt oder für rechtswidrige Angriffe auf das System durch Dritte (Hacker usw.). Dies gilt auch hinsichtlich eines allfälligen Verschuldens von AUVISO GMBH bei der Auswahl von nicht von AUVISO GMBH hergestellten (Teil-)Produkten.

12.2 Als Verjährungsfrist zur Geltendmachung von Gewährleistungs- bzw. Schadenersatzansprüchen gilt ein Zeitraum von 6 Monaten als vereinbart.

12.3 Die gesetzliche Vermutung des § 924 ABGB wird ausgeschlossen.

12.4 Rügen jeglicher Art bedürfen zu ihrer Wirksamkeit ihres Zuganges bei AUVISO GMBH in schriftlicher und eingeschriebener Form innerhalb von längstens 10 Tagen ab Zugang der 1. Teillieferung beim AG, ansonsten gelten die Lieferungen und Leistungen als genehmigt.

12.5 AUVISO GMBH ist berechtigt, jederzeit Fehlerdiagnosen durchzuführen.

12.6 AUVISO GMBH wird das Wahlrecht zwischen Austausch und Ver- besserung eingeräumt.

12.7 Gewährleistungsansprüche des AG berechtigen ihn nicht zur Zu- rückbehaltung seiner Leistung. Dem AG ist es untersagt, eigene For- derungen – welcher Art auch immer – mit Forderungen von AUVISO GMBH zu kompensieren.

12.8 AUVISO GMBH haftet nicht für Mängel, die allein aus der Auswahl bzw. Zusammenstellung von (Teil-)Produkten durch den AG resultieren.

12.9 Dem Benutzer obliegt die Kenntnisnahme und Einhaltung der von AUVISO GMBH mitgelieferten Betriebsanleitungen. AUVISO GMBH haftet nicht für eigenmächtige, ohne schriftliche Zustimmung von AUVISO GMBH vorgenommene Änderungen der Software, eigenmächtige Konfigurationen in der NFON-Telefonanlage oder Hardware durch den AG oder Dritte.

12.10 Die Gewährleistungsbehelfe sowie Schadenersatzleistungen wer- den ausschließlich am Erfüllungsort erbracht. Erfolgt die Gewährleistungs- bzw. Schadenersatzleistung an einem anderen Ort, hat der Benutzer die dadurch für AUVISO GMBH entstehenden Kosten zu tragen.

12.11 Verbesserungsleistungen durch AUVISO GMBH sind primär im Wege der Fernwartung zu erbringen und hat der AG hierfür alle erforderlichen Maßnahmen zu treffen.

12.12 Für den Fall, dass nur einzelne Module einer von AUVISO GMBH gelieferten Software nicht funktionieren,

wodurch jedoch die Benützung der übrigen Module der Software nicht beeinträchtigt und ein störungs- freier Betrieb dieser weiter gewährleistet ist, ist der für die von AUVISO GMBH erbrachten Leistungen und die funktionierenden Module der gelieferten Software in Rechnung gestellte Betrag innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist ohne Abzug zu bezahlen.

12.13 AUVISO GMBH ist für die durch den AG in Verkehr gebrachten Daten und Inhalte nicht haftbar und vom AG schad- und klaglos zu halten. Der AG ist verpflichtet, sämtliche Passwörter geheim zu halten. Für Schäden, die durch mangelhaften Schutz dieser durch den AG selbst oder durch Weitergabe / Weiterverwendung an / durch Dritte entstehen, haftet der AG selbst.

13. Datenschutz:

13.1 Alle Daten und Informationen im Zusammenhang mit der Auftragserteilung sind vertraulich zu behandeln. Dies beinhaltet auch alle Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören, betrifft sohin sowohl den Abschluss der Vereinbarung an sich als auch den Gegenstand und den Inhalt der übertragenen Auf- gaben gegenüber Dritten und ist auf allfällige Subunternehmer zu über- binden. Bei Zweifeln über die Zugehörigkeit einer Information oder Wahrnehmung zu Geschäftsgeheimnissen besteht eine wechselseitige Konsultationspflicht.

13.2 Die Parteien sind weiteres zur Verschwiegenheit über sämtliche personenbezogenen Angaben und Daten von, KundInnen, deren An- gehörigen bzw. Beschäftigten, und MitarbeiterInnen, die ihnen im Zuge der Auftragserteilung zur Kenntnis gelangen und/oder welche dabei verarbeitet werden wie z.B. persönliche oder wirtschaftliche Verhältnisse, verpflichtet.

13.3 Sollten im Zuge der Auftragserteilung Daten beispielsweise in Papier oder elektronischer Form erfasst und gespeichert werden, so sind diese gesichert aufzubewahren, vor einem Zugriff durch unberechtigte Dritte zu schützen und die getätigten Datensicherheitsmaßnahmen auf Wunsch nachzuweisen.

13.4 Eine allfällige Veröffentlichung oder Weitergabe von Daten jedweder Art ist nur mit ausdrücklicher vorhergehender schriftlicher Zustimmung der Parteien zulässig.

13.5 Die Parteien werden ihre Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter bzw. beauftragte Subunternehmer vor Aufnahme der Tätigkeit zur dauernden Geheimhaltungspflicht und Wahrung des Datengeheimnisses nach den datenschutzrechtlichen Vorgaben, wie insbesondere nach der „Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom

27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG ("Datenschutz-Grundverordnung", DSGVO)“ und nach dem „Bundesgesetz zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz – DSG)“, in der jeweils gültigen Fassung, verpflichten.

13.6 Die Verpflichtung zur Wahrung des

Datengeheimnisses und der Vertraulichkeit gilt auch über das Ende der Zusammenarbeit bzw. Vertragserfüllung hinaus.

14. Datensicherung, Datenverlust:

14.1 Es obliegt ausschließlich dem AG, für die regelmäßige Sicherung und Vollständigkeit seiner Daten zu sorgen. AUVISO GMBH trifft hierfür keinerlei wie immer geartete Verantwortung oder Haftung, insbesondere nicht im Falle eines Datenverlustes (dies gilt insbesondere auch für Datenverlust durch Transport, Hardwarefehler usw.). Der AG erklärt ausdrücklich, alle seine Daten gesichert zu haben, sodass eine komplette Systemwiederherstellung zum Letztstand möglich ist und verzichtet auf eine gesonderte Datensicherung durch AUVISO GMBH vor Übernahme von Hardware/Erbringung der Vertragsleistung.

Der AG erteilt zusätzlich einen gesonderten Datensicherungsauftrag an AUVISO GMBH unter Geltung dieser AGB zum hierfür von AUVISO GMBH festgesetzten Listenpreis, der dem AG bekannt ist. AUVISO kann sich für diesen Fall für diese Dienstleistung spezialisierte Subunternehmer bedienen.

.....
(Ort/Datum/Auftraggeber)

15. Gerichtsstand, anwendbares Recht, Erfüllungsort:

15.1 Diese AGB und die unter diesen AGB abzuschließenden Verträge unterliegen österreichischem materiellem Recht.

15.2 Für allfällige Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit den unter diesen AGB abgeschlossenen Verträgen wird die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes in 6020 Innsbruck vereinbart.

15.3 Erfüllungsort ist 6020 Innsbruck.