

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**

**Auftragnehmer:**

**full CTRL IT e. U.**

**Weißkirchner Str. 67A/2/12**

**4614 Marchtrenk**

**FN: 655747i**

**zuletzt aktualisiert: 25. Jänner 2026**

### **1. Geltungsbereich**

**Alle Lieferungen und Leistungen des Auftragnehmers (nachfolgend "AN") an unternehmerische Kunden (nachfolgend "AG" oder "Kunde") unterliegen ausschließlich diesen AGB. Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, sofern ihnen nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt wurde. Der AN erbringt seine Leistungen primär im Raum Wels-Land (OÖ), digitale Services jedoch global.**

### **2. Vertragsabschluss und Leistungsumfang**

**2.1. Vertrag: Ein Vertrag kommt erst durch schriftliche Auftragsbestätigung oder durch tatsächliche Leistungserbringung durch den AN zustande. Angebote sind freibleibend.**

**2.2. Umfang: Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen schriftlichen Angebot, Einzelvertrag oder den untenstehenden Service Level Agreements (SLAs).**

**2.3. Änderungen: Der AN ist berechtigt, eingesetzte Technologien (Updates, Plattformen) zu aktualisieren, sofern die Funktionalität erhalten bleibt.**

### **3. Preise und Zahlungsbedingungen**

**3.1. Preise: Alle Preise verstehen sich in Euro netto zzgl. gesetzlicher USt. Der Stundensatz für IT-Dienstleistungen beträgt EUR 120,00.**

**3.2. Fälligkeit: Rechnungen sind zahlbar 14 Tage ab Erhalt ohne Abzug.**

**3.3. Preisanpassung: Die Pauschalen werden jährlich zum 1. Jänner um die Inflationsrate (VPI – Verbraucherpreisindex Österreich) angepasst. Der Kunde wird**

mindestens 4 Wochen vorher schriftlich informiert.

**3.4. Leistungssperre:** Bei Zahlungsverzug von mehr als 14 Tagen ist der AN berechtigt, nach einmaliger Mahnung sämtliche Leistungen (inkl. Cloud-Zugänge und Support) vorübergehend einzustellen. Die Zahlungspflicht läuft weiter.

**3.5. Eigentumsvorbehalt:** Gelieferte Hardware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des AN.

#### **4. Preise und Zahlungsbedingungen**

**4.1. Anfahrtkosten:** Bei Vor-Ort-Einsätzen wird eine Anfahrtspauschale von EUR 20,00 pro Einsatz zuzüglich EUR 0,50 pro Kilometer (einfache Fahrt) verrechnet.

**4.2 Leistungen außerhalb der Servicezeiten:** Leistungen außerhalb der in den SLAs definierten Standardzeiten werden mit einem Zuschlag von EUR 40,00 je angefangener Stunde auf den Standard-Stundensatz (Punkt 3.1.) verrechnet.

#### **5. Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde stellt sicher, dass alle Voraussetzungen für die Leistungserbringung erfüllt sind:

- **Meldung:** Team-Änderungen sind 24h vorher, Onboarding/Offboarding mind. 2 Wochen vorher zu melden.
- **Compliance:** Der Kunde garantiert, keine unlizenzierte Software einzusetzen.
- **Infrastruktur:** Der Kunde stellt bei Vor-Ort-Einsätzen die erforderliche Infrastruktur (Strom, Internetzugang/Netzwerk, Klimatisierung) dem Auftragnehmer unentgeltlich zur Verfügung.
- **Backup:** Sofern nicht als Managed Service gebucht, obliegt das Backup allein dem Kunden.

#### **6. Gewährleistung und Haftung**

**6.1. Gewährleistung:** Die Frist beträgt 6 Monate. Mängel sind unverzüglich schriftlich zu rügen. § 924 ABGB (Beweislastumkehr) wird ausgeschlossen.

**6.2. Haftung:** Der AN haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit (außer Personenschäden) ist ausgeschlossen.

**6.3. Haftungsausschluss:** Keine Haftung für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden oder Datenverlust (außer bei Vorsatz).

**6.4. Sicherheits-Deckelung:** Bei Security-Vorfällen ist die Haftung auf EUR 5.000,-

begrenzt, sofern der Kunde den Wert seiner Daten nicht vorab schriftlich höher beziffert hat.

## **7. Vertragsdauer, Kündigung & Lizenzen**

**7.1. Laufzeit:** Soweit im Einzelvertrag keine abweichende Laufzeit vereinbart wurde, werden Verträge über laufende Leistungen (Managed Services) auf die feste Dauer von 12 Monaten geschlossen.

**7.2. Verlängerung:** Das Vertragsverhältnis verlängert sich automatisch um jeweils weitere 12 Monate, sofern es nicht unter Einhaltung der Kündigungsfrist schriftlich gekündigt wird.

**7.3. Kündigungsfrist:** Die ordentliche Kündigung ist unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit möglich.

**7.4. Lizenz-Bindung:** Unabhängig von der Kündigung von Dienstleistungsverträgen ist der Kunde bei der Beschaffung von Drittlizenzen (z.B. Software-Lizenzen, Cloud-Abonnements) an die Mindestlaufzeiten und Kündigungsbedingungen der jeweiligen Hersteller oder Distributoren gebunden. Eine vorzeitige Kündigung oder Rückgabe von fest gebuchten Jahreslizenzen ist ausgeschlossen; die Kosten hierfür sind bis zum Ende der herstellerseitigen Laufzeit vom Kunden zu tragen.

## **8. Abwerbeverbot**

Der Kunde verpflichtet sich, während der Laufzeit und 12 Monate danach keine Mitarbeiter des AN abzuwerben. Bei Zuwiderhandeln wird eine Vertragsstrafe in Höhe eines Bruttojahresgehaltes des Mitarbeiters fällig.

## **9. Schlussbestimmungen**

Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht am Sitz des AN. Es gilt österreichisches Recht. Der AN agiert als Auftragsverarbeiter gemäß DSGVO. Die Parteien verpflichten sich, hierzu eine gesonderte Vereinbarung (Auftragsverarbeitungsvertrag) abzuschließen.

---

**Anhang: Service Level Agreements (SLAs) & Operational Details**

Die folgenden Parameter gelten standardmäßig, sofern im Einzelvertrag nichts Abweichendes vereinbart wurde:

Kategorie	Parameter / Regelung	Details / Definition
Allgemein	Servicezeiten	Mo – Fr 07:00 – 18:00 Uhr (MEZ/MESZ). Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Österreich.
Reaktionszeit	P1: Kritisch (Betriebsstillstand)	Reaktion: Max. 2 Stunden
	P2: Hoch (Starke Beeinträchtigung)	Reaktion: Innerhalb von 4 Std.
	P3: Normal; P4: Niedrig (Standard-Anfrage, Info)	Reaktion: nächster Werktag
Support- Volumen	Fair-Use Policy	3 Tickets pro User/Monat inkludiert (gepoolt auf Unternehmensebene). Nicht genutzte Tickets verfallen am Monatsende.
	Overage (Mehrverbrauch)	Tickets, die das Kontingent überschreiten, werden gesondert nach Aufwand gemäß Standard-Stundensatz (3.1.) verrechnet.
	Ticket-Definition	Eine Anfrage zu einem spezifischen, abgrenzbaren Problem (max. 30 Min Aufwand). Komplexere Themen zählen als mehrere Tickets.
Projekte	"One-Active-Request"	Bei laufenden Verträgen (ohne extra Projektbudget) wird jeweils nur eine Projektanfrage zeitgleich bearbeitet.
Kunden- Pflichten	Vorlaufzeiten	User-Onboarding: mind. 2 Wochen vor Start. Team-Changes, User-Offboarding: mind. 24 Stunden vorab.

Kategorie	Parameter / Regelung	Details / Definition
	Fremdsysteme	Der Kunde muss den AN vor Einsatz neuer Hard-/Software informieren. Für nicht abgesprochene Fremdsysteme wird keine Haftung/Support übernommen.
	Express-Zuschlag	Bei Nichteinhaltung der Vorlaufzeiten: +50% Zuschlag auf den Stundensatz.
Sicherheit & Sperren	Notfall-Sperre	Bei Verdacht auf Missbrauch oder Hacks ist der AN berechtigt, Accounts/Zugänge sofort und ohne Rücksprache zu sperren, um Schäden abzuwenden.
	Zahlungsverzug	Bei Verzug > 14 Tage ist der AN berechtigt, nach einmaliger Mahnung alle Services (inkl. Cloud & Support) zu sperren.

***Zusätzliche oder abweichende SLAs können im individuellen Supportvertrag geregelt werden.***