



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Februar 2026
Vollständige Fassung
Deutsch

1. Vertragsumfang und Gültigkeit.....	4
1.1 Allgemeine Definitionen.....	4
1.2 Geltungsbereich.....	4
2. Leistung und Prüfung.....	4
2.1 Individualentwicklung.....	5
2.2 Standardsoftware.....	6
2.3 Mängel.....	6
2.4 Software-as-a-Service (SaaS).....	7
2.5 Unmöglichkeit der Umsetzung.....	7
3. Preise, Steuern und Gebühren.....	8
3.1 Indexanpassung (SaaS).....	9
3.2 Steuerbefreiung für Kleinunternehmer.....	9
3.3 Zahlung.....	9
4. Lieferung und Liefertermin.....	10
5. Urheberrecht, Geistiges Eigentum.....	11
6. Rücktrittsrecht.....	12
7. Wartungsverträge.....	13
8. Gewährleistung, Wartung, Änderungen.....	14
9. Haftung.....	15
10. Datenschutz, Geheimhaltung, DSGVO.....	15
10.1 Unterscheidung Betrieb und Eigentum (SaaS).....	15
10.2 Zugriff auf Persönliche Informationen.....	16
10.3 Zugriff durch Drittsysteme und Dritte Parteien.....	16

10.4	Nutzung gespeicherter Daten.....	16
11.	Schlussbestimmungen, Sonstiges.....	16

Author: Christof Opresnik

Date: 15.12.2025

1. Vertragsumfang und Gültigkeit

1.1 Allgemeine Definitionen

Die nachfolgenden Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen und Lieferungen, welche von der Firma Bitjockey DI Christof Opresnik, BSc e.U. (Einzelunternehmen, nachfolgend Auftragnehmer genannt) gegenüber Vertragspartnern, nachfolgend Auftraggeber genannt, erbracht werden.

Der Auftragnehmer unterscheidet in seinem Leistungsspektrum zwischen folgenden Leistungsarten:

- Programmentwicklungen für Individual- und Standardsoftware
- Vermietung von Nutzungsrechten und Supportleistungen für Software (Wartungsvertrag)
- Unternehmensberatung und Asset-Erstellung im Rahmen der Prozess- und Systemoptimierung (Consulting)
- Vertrieb von Software aus eigener Entwicklung oder aus Entwickler Dritter (White-Labeling, Customizing)
- Betrieb von Softwaresystemen in der Cloud

1.2 Geltungsbereich

Alle Aufträge und Vereinbarungen verpflichten nur in dem in der Angebotslegung angegebenen Umfang. Einkaufsbedingungen des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen. Angebote sind grundsätzlich freibleibend.

Satz- und Druckfehler auf Werbematerialien sind vorbehalten.

Der Betrieb von Software auf den Systemen des Auftraggebers entbindet den Auftragnehmer von der Haftung für etwaig gespeicherte Inhalte, insbesondere was deren Schutzbedürfnis angeht.

2. Leistung und Prüfung

Gegenstand eines Auftrags können sein aber sind grundsätzlich nicht limitiert auf:

- Ausarbeitung von Organisationskonzepten
- Global- und Detailanalysen
- Erstellung von Individualprogrammen
- Erstellung von Webseiten

- Erstellung und Auslieferung von Standardsoftware
- Design und Auslieferung grafischer Assets aller Arten (Web, Print, Digital)
- Erstellung und Auslieferung von Hardwaresystemen und -komponenten
- Zurverfügungstellung von Softwarenutzungsrechten als Dienstleistung (Software as a Service, SaaS)
- Lieferung von Bibliotheks- (Standard-) Programmen
- Content-Erstellung in jeder technischen Form
- Erwerb von Nutzungsberechtigungen für Softwareprodukte (sowohl als unbeschränkte Variante als auch als Mietmodell/SaaS)
- Erwerb von Werknutzungsbewilligungen
- Mitwirkung bei der Inbetriebnahme (Umstellungsunterstützung)
- Telefonische Beratung/Consulting
- Persönliche Beratung/Consulting
- Programmwartung
- Erstellung von Programmträgern
- Schulungen
- Sonstige Dienstleistungen

2.1 Individualentwicklung

Die Ausarbeitung individueller Organisationskonzepte und Programme erfolgt nach Art und Umfang der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten bindenden Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel. Dazu zählen auch praxisgerechte Testdaten sowie Testmöglichkeiten in ausreichendem Ausmaß, die der Auftraggeber zeitgerecht, in der Normalarbeitszeit und auf seine Kosten zur Verfügung stellt. Wird vom Auftraggeber bereits auf der zum Test zur Verfügung gestellten Anlage im Echtbetrieb gearbeitet, liegt die Verantwortung für die Sicherung der Echtdaten beim Auftraggeber.

Grundlage für die Erstellung von Individualprogrammen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung, die der Auftragnehmer gegen Kostenberechnung aufgrund der ihm zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausarbeitet bzw. der Auftraggeber zur Verfügung stellt. Diese Leistungsbeschreibung ist vom Auftraggeber auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und mit seinem Zustimmungsvermerk zu versehen. Später auftretende Änderungswünsche können zu gesonderten Termin- und Preisvereinbarungen führen.

Angebote jeglicher Art stellen Richtwerte auf Basis von Schätzungen der zur erbringenden Leistung dar und können sich im Verlauf der Leistungserbringung jederzeit ändern. Sollten die tatsächlichen Aufwände jenen des Angebots übersteigen, wird der Auftraggeber zeitnah darüber informiert und weitere Preisvereinbarungen werden schriftlich getroffen.

Individuell erstellte Software bzw. Programmadaptierungen bedürfen für das jeweils betroffene Programmpaket einer Programmabnahme spätestens zwei Wochen ab Lieferung durch den Auftraggeber. (Prüfung auf Richtigkeit und Vollständigkeit anhand der vom Auftragnehmer akzeptierten Leistungsbeschreibung mittels der oben angeführten Testdaten). Lässt der Auftraggeber den Zeitraum von zwei Wochen ohne Programmabnahme verstreichen, so gilt die gelieferte Software mit dem Enddatum des genannten Zeitraumes als abgenommen. Bei nachweisbarem Einsatz der Software im Echtbetrieb durch den Auftraggeber gilt die Software jedenfalls als abgenommen.

2.2 Standardsoftware

Unter Standardsoftware versteht man Software-Systeme, deren Einsatzzweck den Bedürfnissen einer breiten Masse von Kunden angeboten wird und Abläufe und Bedienelemente standardisiert. Im Gegensatz zu Individualentwicklung bedarf die Entwicklung solcher Systeme nicht der genauen Kenntnis der Prozesse des Auftraggebers.

Standardsoftware wird an den Auftraggeber lizenziert. Der Auftragnehmer ist alleiniger Urheber und behält sich das Recht vor, Änderungen an der Software ohne vorherige Ankündigung vorzunehmen.

Bei Bestellung von Standardsoftware bestätigt der Auftraggeber mit der Bestellung die Kenntnis des Leistungsumfanges der bestellten Programme.

2.3 Mängel

Etwa auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Auftraggeber ausreichend dokumentiert dem Auftragnehmer zu melden, der um schnellstmögliche Mängelbehebung bemüht ist.

Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich.

Wird während der Behebung obig beschriebener Mängel festgestellt, dass diese durch den Auftraggeber verursacht worden, das heißt durch unsachgemäße Verwendung des Programms entstanden sind, werden die Aufwände für die Behebung der Mängel zu den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt.

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Abnahme von Software wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen.

Mängelbehebungen in Standardsoftware werden in Form von Aktualisierungen vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt, sofern ein entsprechend abgeschlossener Wartungsvertrag diese abdeckt.

Änderungen und Anpassungen in Standardsoftware können jederzeit ohne vorherige Ankündigung durch den Auftragnehmer vorgenommen werden.

Bei Software in Wartungsverträgen und bei Mietmodellen (SaaS, Software-as-a-Service) ist die laufende Aktualisierung auf den Letztstand Teil des Angebots und kann jederzeit mit oder ohne Ankündigung durch den Auftragnehmer erfolgen.

2.4 Software-as-a-Service (SaaS)

Im Zuge von Abonnements vertriebene Leistungen und Programme (Wartungsverträge, Mietmodelle) unterliegen den Betriebsbestimmungen in den zusätzlich abgeschlossenen Wartungsverträgen.

Eine Änderung geltender Wartungsverträge von Seiten des Auftraggebers erfolgt ausschließlich unter schriftlicher Einwilligung des Auftragnehmers.

Eine Änderung geltender Wartungsverträge von Seiten des Auftragnehmers kann jederzeit erfolgen und wird zusammen mit einer Einspruchsfrist von üblicherweise 31 Tagen dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt.

Sofern nicht anders angegeben, gelten Wartungsverträge ohne definiertes Ende und werden automatisch in den im Vertrag beschriebenen Zyklen verlängert.

Der Auftraggeber kann jederzeit schriftlich, unter Einbehaltung einer 90-tägigen Kündigungsfrist von Wartungsverträgen zurücktreten.

Allfällige Aufwände während der Kündigungsfrist werden dem Auftraggeber nachträglich und gesondert in Rechnung gestellt.

Die Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen kann jedenfalls zu jeder Zeit und unabhängig von existierenden Wartungsverträgen erfolgen.

2.5 Unmöglichkeit der Umsetzung

Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrags gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich oder juristisch unmöglich ist, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dies dem Auftraggeber sofort anzuzeigen. Ändert der Auftraggeber die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend bzw. schafft die Voraussetzung, dass eine Ausführung möglich wird, kann der Auftragnehmer die Ausführung ablehnen.

Ist die Unmöglichkeit der Ausführung die Folge eines Versäumnisses des Auftraggebers oder einer nachträglichen Änderung der Leistungsbeschreibung durch den Auftraggeber, ist der Auftragnehmer berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten.

Die bis dahin für die Tätigkeit des Auftragnehmers angefallenen Kosten und Spesen sowie allfällige Abbaukosten sind vom Auftraggeber zu ersetzen.

Ein Versand von Programmträgern, Dokumentation und Leistungsbeschreibungen erfolgt auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers.

Darüber hinaus vom Auftraggeber gewünschte Schulungen und Erklärungen werden gesondert in Rechnung gestellt.

Das Angebot, der Vertrag und das Projekt als solches werden zu diesem Zeitpunkt offiziell als fehlgeschlagen angesehen. Bestehende Dokumentationen werden zusammengefasst und an alle Auftragsbeteiligten versandt.

Versicherungen erfolgen nur auf Wunsch des Auftraggebers.

3. Preise, Steuern und Gebühren

Alle Preise verstehen sich in Euro (€) ohne Umsatzsteuer (netto). Sie gelten für den jeweils vorliegenden Auftrag bzw. Wartungsvertrag

Die genannten Preise verstehen sich ab Geschäftssitz bzw. -stelle des Auftragnehmers.

Die Kosten für allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

Bei Standard-Software gelten die am Tag der Lieferung gültigen Listenpreise.

Bei Wartungsverträgen und Abonnements gelten die im Vertrag vereinbarten Preise, welche in den angegebenen Intervallen vom Auftraggeber beglichen werden müssen.

Mietmodelle und Software-as-a-Service (SaaS) Bereitstellungen beginnen am Tag der Aktivierung mit ihrer Abrechnung und sind generell im Vorhinein zu bezahlen. Die genauen Modalitäten sind dem jeweiligen Servicevertrag zu entnehmen.

Bei allen anderen Dienstleistungen (Organisationsberatung, Programmierung, Einschulung, Umstellungsunterstützung, telefonische Beratung, usw.) wird der Arbeitsaufwand zu den am Tag der Leistungserbringung gültigen Sätzen verrechnet.

Abweichungen von einem dem Vertragspreis zugrundeliegenden Zeitaufwand, der nicht vom Auftragnehmer zu vertreten ist, wird nach tatsächlichem Aufwand berechnet.

Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt. Grundlage dafür bildet die vom Auftragnehmer erstellte Preisliste in Letztfassung.

Wegzeiten gelten generell als Arbeitszeit, sofern sich der Auftraggeber im selben Ort des Firmensitzes des Auftragnehmers befindet. Außerorts gilt die halbe Wegzeit als Arbeitszeit.

In Angeboten angegebene Beträge für Dienstleistungen (das heißt zeitbasierte Tätigkeiten) basieren auf Schätzungen und werden als solche auch kenntlich gemacht.

3.1 Indexanpassung (SaaS)

Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass der Betrieb von Software von der allgemeinen Inflation nicht ausgenommen werden kann. Aus diesem Grund behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, die entstandenen Mehrkosten an den Auftraggeber weiterzugeben.

Grundlage für die Anpassung der Preise bildet der Verbraucherpreisindex (VPI), welcher im Oktober eines jeden Kalenderjahres von der Statistik Austria ermittelt wird. Eine Rundung der Beträge erfolgt auf ganze Cent-Beträge.

3.2 Steuerbefreiung für Kleinunternehmer

Der Auftragnehmer unterliegt der Steuerbefreiung für Kleinunternehmer gem. § 6 Abs. 1 Z 27 UstG

3.3 Zahlung

Die vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen sind spätestens 14 Tage nach Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar.

Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.

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.

Im Fall von Mietmodellen (Software-as-a-Service, SaaS) für Leistungsnutzungsrechte, erfolgt die Freischaltung der Nutzungsberechtigung für die Folgeperiode nach erfolgtem Zahlungseingang. Im Fall von vollautomatischen SaaS-Verrechnungsmodellen ist auch bereits die Verarbeitungsbestätigung des Kreditinstituts ausreichend. Grundlage ist der zugehörige und gesondert abgeschlossene Wartungsvertrag.

Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Lieferung bzw. Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer.

Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigt den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten, sowie entgangene Gewinne, sind vom Auftraggeber zu tragen.

Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen im banküblichen Ausmaß verrechnet.

Bei Nichteinhaltung zweier Raten bei Teilzahlungen ist der Auftragnehmer berechtigt, Terminverlust in Kraft treten zu lassen und übergebene Akzepte fällig zu stellen.

In Abonnements vertriebene Programme können bei verabsäumter Zahlung vom Auftragnehmer eingeschränkt oder vollständig deaktiviert werden.

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten.

Automatische Zahlungsvorgänge werden über Zahlungsdienstleister durchgeführt. Der Auftraggeber stimmt der elektronischen Weitergabe seiner Daten zum Zwecke der Abrechnung an Zahlungsdienstleister zu.

4. Lieferung und Liefertermin

Der Auftragnehmer ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten.

Die angestrebten Erfüllungstermine können nur dann eingehalten werden, wenn der Auftraggeber zu den vom Auftragnehmer angegebenen Terminen alle notwendigen Arbeiten und Unterlagen vollständig, insbesondere die von ihm akzeptierte Leistungsbeschreibung zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungsverpflichtung im erforderlichen Ausmaß nachkommt.

Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellte Unterlagen entstehen, sind vom Auftragnehmer nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug des Auftragnehmers führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Auftraggeber.

Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten bzw. Programme umfassen, ist der Auftragnehmer berechtigt, Teillieferungen durchzuführen bzw. Teilrechnungen zu legen.

Mietmodelle und Software-as-a-Service (SaaS) Bereitstellungen sind in der Regel ohne weitere Einrichtung durch den Auftragnehmer sofort nutzbar und haben daher keine definierten Lieferzeiten. Davon abweichende Bereitstellungszeiten werden im Rahmen der Zurverfügungstellung nicht gesondert in Rechnung gestellt. Ausnahme stellt die Ausführung im zugehörigen Wartungsvertrag dar.

Hardwaresysteme werden im „built-to-order“ Verfahren erstellt und ausgeliefert. Zwischen Bestellung und Auslieferung ist eine Anzahlung von 50% des Warenwerts zu leisten.

5. Urheberrecht, Geistiges Eigentum

Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen dem Auftragnehmer bzw. dessen Lizenzgebern zu. Der Auftraggeber erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf mehreren Arbeitsplätzen zu verwenden.

Technische Maßnahmen zum Schutz des geistigen Eigentums können von Seiten des Auftragnehmers implementiert werden. Der Auftraggeber stimmt zu, dass entsprechende Kontrollen zur rechtmäßigen Nutzung durch den Auftragnehmer erfolgen.

Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine Werknutzungsbewilligung erworben. Eine Verbreitung durch den Auftraggeber ist gemäß Urheberrechtsgesetz ausgeschlossen. Durch die Mitwirkung des Auftraggebers bei der Herstellung der Software werden keine Rechte über die im gegenständlichen Vertrag festgelegte Nutzung erworben.

Der Auftraggeber stimmt zu, dass von ihm in Auftrag gegebene Lösungen ohne seine Beteiligung in das geistige Eigentum des Auftragnehmers übergehen.

Jede Verletzung der Urheberrechte des Auftragnehmers zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei in einem solchen Fall volle Genugtuung zu leisten ist.

Die Anfertigung von Kopien für Archiv- und Datensicherungszwecke ist dem Auftraggeber unter der Bedingung gestattet, dass in der Software kein ausdrückliches Verbot des Lizenzgebers oder Dritter enthalten ist, und dass sämtliche Copyright- und Eigentumsvermerke in diese Kopien unverändert mit übertragen werden.

Sollte für die Herstellung von Interoperabilität der gegenständlichen Software die Offenlegung der Schnittstellen erforderlich sein, ist dies vom Auftraggeber gegen Kostenvergütung beim Auftragnehmer zu beauftragen. Kommt der Auftraggeber dieser Forderung nicht nach und erfolgt eine Dekompilierung gemäß Urheberrechtsgesetz, sind die Ergebnisse ausschließlich zur Herstellung der Interoperabilität zu verwenden. Missbrauch hat Schadenersatz zur Folge.

Der Vertrieb von Bibliotheks-(Standard-)Programmen als sog. „White Label“ Edition berechtigt nicht zum Anführen eigener Copyright-Vermerke oder zur Modifikation der über den in den erlaubten Programmteilen liegenden Komponenten.

Software-as-a-Service (SaaS) Bereitstellungen erlauben im Rahmen des Servicevertrags ausschließlich der Nutzung von für User zugängliche Teile. Der Aufruf und die Nutzung nicht vorgesehener Programmteile ist verboten.

Wenn der Auftragnehmer Leistungen im Namen des Auftraggebers erbringt, gelten die obigen Punkte generell nicht für alle Beiträge zum geistigen Eigentum des Auftraggebers.

Das geistige Eigentum verbleibt beim Auftraggeber, vor allem wenn es sich um Beiträge zu dessen Produkten/Werken handelt.

Erbrachte Leistungen auf den Systemen des Auftraggebers bzw. Erweiterungen an dessen Softwarekomponenten wechseln mit Lieferung in das geistige Eigentum des Auftraggebers.

6. Rücktrittsrecht

Der Auftraggeber ist berechtigt, aus einem bestehenden Vertrag in ausschließlich schriftlicher Form zurückzutreten. Das Rücktrittsrecht kann zur Anwendung kommen, wenn durch nachweisbares Verschulden des Auftragnehmers

- Vereinbarte Lieferzeiten oder Budgets um ein Vielfaches der vereinbarten Mengen überschritten worden sind.
- Arbeiten gegen geltende Gesetze durchgeführt werden
- Die Reputation des Auftraggebers in irgendeiner Form gefährdet wird

Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperren, 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 42% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen.

Auftraggeber, die Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind, sind berechtigt binnen einer Frist von 14 Kalendertagen von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag zurückzutreten.

Die Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag des Vertragsschlusses zu laufen bzw. bei physischer Zustellung von Waren mit der Übergabe der Ware vom Transportpartner an den Empfänger (Samstage, Sonn- und Feiertage eingeschlossen).

Eine Rücktrittserklärung kann dem Auftragnehmer innerhalb obig genannter Frist ohne Angabe von Gründen mitgeteilt werden.

Im Falle des Rücktritts findet eine gänzliche oder teilweise Rückerstattung des Preises nur gegen Zurückstellung bereits empfangener Leistungen statt. Empfangene Leistungen sind so weit wie möglich zurückzustellen und dürfen vom Auftraggeber nicht mehr (auch nicht teilweise) verwendet bzw. in Anspruch genommen werden.

Für die bereits erfolgte Benützung der Leistung wird vom Auftragnehmer ein angemessenes Entgelt einbehalten.

Allfällige Kosten der Zurückstellung gehen zu Lasten des Verbrauchers.

Das Rücktrittsrecht besteht nicht, wenn mit der Ausführung der Dienstleistung vereinbarungsgemäß bereits innerhalb von 7 Werktagen ab Vertragsabschluss begonnen wird oder Waren nach Kundenspezifikationen im Sinne des § 5f Z 3 KSchG angefertigt werden.

7. Wartungsverträge

Wartungsverträge beschreiben Leistungen, welche durch entgeltliche Absicherung über einen definierten Zeitraum garantiert werden. Ein Wartungsvertrag umfasst:

- Die Anpassung von Software auf Basis von Inkompatibilitäten der verwendeten Ökosysteme (Betriebssysteme, Hardware, etc.) über den Verlauf des Wartungsvertrags
- Die Versorgung der Basiskomponenten mit Sicherheits- und Programmupdates
- Die regelmäßige Durchführung von Sicherungen
- Wiederherstellen verlorener Daten sofern technisch möglich und andere Fehlerbehebungen, die nicht auf Fehlverhalten der Software zurückzuführen sind und die vom Auftraggeber nicht mutwillig herbeigeführt worden sind.

Wartungsverträge sind in auf Mietmodellen basierten Softwareprodukten grundsätzlich inkludiert.

Wartungsverträge regeln die generelle Verfügbarkeit und Nichtverfügbarkeit der zugrunde liegenden Softwaresysteme.

Bei Cloud-Lösungen können auch ohne vorherige Ankündigung ständig Änderungen an der Software vorgenommen werden.

Weitere, individuell verhandelbare Leistungen (Content Management, Content Authoring, etc.) können in Wartungsverträge aufgenommen werden.

- Individualleistungen unterliegen einer im Angebot festgelegten Reaktionszeit durch den Auftragnehmer. Innerhalb dieses Zeitrahmens ist der Auftragnehmer verpflichtet, der Wartungstätigkeit nachzukommen.
- Grundsätzlich werden individuelle Wartungseinsätze nur dann als solche ausgeführt, wenn deren zeitliches Ausmaß eine Stunde nicht übersteigt. In anderen Fällen wird der Auftraggeber über die notwendigen Aufwände informiert. Aufwände die über eine Stunde dauern werden dem Auftragnehmer gesondert in Rechnung gestellt.
- Einsätze an Wochenenden, sofern verhandelt, werden dem Auftraggeber grundsätzlich mit einem Aufschlag verrechnet.

Sollte sich im Zuge der Wartung herausstellen, dass die Tätigkeit nicht in die beschriebenen Wartungsleistungen fällt, wird dem Auftraggeber die verbrauchte Zeit in Rechnung gestellt.

8. Gewährleistung, Wartung, Änderungen

Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und wenn sie innerhalb von zwei Wochen nach Lieferung der vereinbarten Leistung bzw. bei Individualsoftware nach Programmabnahme schriftlich dokumentiert erfolgen.

- Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung.
- Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Auftraggeber dem Auftragnehmer alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht.
- Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gem. § 924 ABGB gilt als ausgeschlossen.

Der Auftragnehmer haftet nicht für Mängel in Bibliotheks-(Standard-)Programmen von Dritten.

Der Auftragnehmer haftet nur beschränkt für Mängel in Bibliotheks-(Standard-)Programmen, die von ihm selbst entwickelt und vertrieben werden. Fehlerbehebungen in fehlerhaften Komponenten bei Standardsoftware und Bibliotheken werden im Ermessen des Auftragnehmers zur Verfügung gestellt und liegen außerhalb des Wirkungsbereichs des Auftraggebers.

Der Auftragnehmer haftet nicht für Mängel in Systemen und daraus resultierenden Schäden für den Auftraggeber, die mit der deutlichen Kennzeichnung für unfertige Software (ALPHA, BETA, PREVIEW, etc.) gekennzeichnet sind.

Korrekturen und Ergänzungen, die sich bis zur Übergabe der vereinbarten Leistung aufgrund organisatorischer und programmtechnischer Mängel, welche vom Auftragnehmer zu vertreten sind, als notwendig erweisen, werden kostenlos vom Auftragnehmer durchgeführt.

Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Auftraggeber zu vertreten sind, sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden vom Auftragnehmer gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Auftraggeber selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.

Ferner übernimmt der Auftragnehmer 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.

Für Programme, die durch eigene Programmierer des Auftraggebers bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch den Auftragnehmer.

Soweit Gegenstand des Auftrages die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme ist, bezieht sich die Gewährleistung auf die Änderung oder Ergänzung. Die Gewährleistung für das ursprüngliche Programm lebt dadurch nicht wieder auf.

9. 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, Zinsenverlusten und Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftragnehmer ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

10. Datenschutz, Geheimhaltung, DSGVO

Der Auftragnehmer und seine Mitarbeiter verpflichten sich zur Einhaltung der Bestimmungen gemäß §15 des Datenschutzgesetzes.

Der Auftragnehmer und seine Mitarbeiter verpflichten sich zur Einhaltung der Bestimmungen der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).

Im Fall der Verarbeitung personenbezogener Daten kann eine Bearbeitung des Auftrags nur dann erfolgen, wenn der Auftraggeber eine entsprechende Einhaltung selbiger sicherstellt.

10.1 Unterscheidung Betrieb und Eigentum (SaaS)

Im Fall von Software-as-a-Service (SaaS) Wartungsverträgen tritt der Auftragnehmer als Betreiber (Verarbeiter) der verarbeiteten Daten auf.

Die in der Software verarbeiteten Daten sind alleiniges Eigentum des Auftraggebers.

Zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer wird eine Vereinbarung gemäß §28 DSGVO abgeschlossen. Etwaige Sub-Auftragsverarbeiter werden darin aufgelistet.

Der Auftragnehmer dokumentiert technische und organisatorische Maßnahmen zur Einhaltung des Datenschutzes und händigt diese dem Auftraggeber aus.

10.2 Zugriff auf Persönliche Informationen

Erlangt der Auftraggeber im Rahmen der Wartungstätigkeit Zugriff auf personenbezogene Daten lt. DSGVO, welche in den Softwaresystemen (Instanzen) des Auftragnehmers gespeichert sind, dokumentiert er diese im jeweiligen Datenverarbeitungsregister.

Eine Aushändigung aller Protokolleinträge im Datenverarbeitungsregister kann jederzeit vom Auftraggeber verlangt werden.

10.3 Zugriff durch Drittsysteme und Dritte Parteien

Generell sind die Systeme des Auftraggebers durch technische und organisatorische Maßnahmen vor Zugriff durch Dritte geschützt.

Eine Implementierung von Schnittstellen zu Drittsystemen muss vom Auftraggeber explizit gefordert werden.

10.4 Nutzung gespeicherter Daten

Eine Nutzung der Daten des Auftraggebers durch den Auftragnehmer zu kommerziellen oder persönlichen Zwecken ist generell ausgeschlossen.

Abweichungen sind je nach Produkt und Einsatzzweck abweichend und finden sich ggf. im jeweiligen Wartungsvertrag.

11. Schlussbestimmungen, Sonstiges

Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart.

Für den Verkauf an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht.

Die vorliegende Fassung der allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt ab 1. Februar 2026 bis auf weiteres.

Graz, Dezember 2025



Dipl.-Ing. Christof Opresnik e.U.

Hauseggerstrasse 66/8
8020 Graz
Austria

hello@bitjockey.at
www.bitjockey.at

Copyright © 2025. All Rights reserved.
Misprints and typing errors reserved.