

Verträge & Bedingungen

Allgemeine Vertragsgrundlagen und Bedingungen für die Zusammenarbeit mit DAXS.

- [Dokumentenstatus und Gültigkeit](#)
- [Allgemeine Geschäftsbedingungen B2B](#)
- [IT-Rahmenvertrag B2B](#)

Dokumentenstatus und Gültigkeit

DAXS veröffentlicht rechtlich relevante Unterlagen erst nach eindeutiger Freigabe. Die öffentliche Dokumentation informiert über Inhalte und Grundsätze. Für ein konkretes Vertragsverhältnis ist ausschließlich die ausdrücklich freigegebene und digital signierte Fassung maßgeblich.

Status	Bedeutung
Gültig	Die Fassung ist freigegeben und kann für neue Vereinbarungen verwendet werden.
Archiv	Die Fassung bleibt zur Nachvollziehbarkeit erhalten, gilt aber nicht mehr als aktuelle Veröffentlichung.

Öffentliche Informationsseiten zeigen bei Bedarf einen ruhigen Stand-Hinweis. Die konkrete Vertragsfassung wird im unterschriebenen oder digital signierten Dokument eindeutig festgehalten und dem Kunden bei Vertragsabschluss oder wirksamer Änderung übermittelt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen B2B

Information zur Veröffentlichung

Diese Seite erläutert die aktuellen AGB-Grundsätze für Geschäftskunden. Für einen konkreten Vertrag ist ausschließlich die bei Vertragsabschluss oder bei einer wirksamen Änderung digital signierte und übermittelte Vertragsfassung maßgeblich.

Aktuelle Lesefassung

[AGB B2B als PDF herunterladen \(Stand: 20. September 2026\)](#)

Die Lesefassung dient der Information und Vorbereitung. Die konkrete, verbindliche Fassung wird dem Kunden bei Vertragsabschluss oder einer wirksamen Änderung digital übermittelt.

IT. Klar gedacht. Sicher gemacht.

DAXS VERTRAGSWERK

für IT-Leistungen, Hardware, Software, Cloud, Betrieb und Entwicklung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind für Rechtsgeschäfte mit Unternehmen bestimmt. Maßgeblich ist immer der konkret vereinbarte Auftrag. Besondere Risiken, Abweichungen und Vollmachten werden zusätzlich im Angebot, in einer Projektanlage oder in einer gesonderten Freigabe dokumentiert.

1. Geltungsbereich, Vertragspartner und Vertragsrang

1.1 Vertragspartner auf Auftragnehmerseite ist DAXS - Herbert Röblreiter, Wachtelstraße 14, 4053 Ansfelden, Österreich, nachfolgend „DAXS“. Diese AGB gelten ausschließlich für Verträge mit Unternehmen und juristischen Personen des öffentlichen Rechts. Verträge mit Verbrauchern werden auf Grundlage dieser AGB nicht abgeschlossen.

1.2 Die AGB gelten für IT-Beratung und EDV-Betreuung, Planung und Projektierung, Systemintegration, Hardwarelieferungen, Standardsoftware und Lizenzen, Cloud- und Hostingprodukte, Microsoft-365- und vergleichbare Plattformleistungen, Migrationen, Netzwerk- und Securityleistungen, Backup- und Restoreleistungen, Support, Wartung, Monitoring, Automatisierung, Reporting, Softwareentwicklung sowie damit zusammenhängende Nebenleistungen.

1.2a DAXS erbringt Leistungen grundsätzlich als einzeln oder kombiniert beauftragte Leistungsbausteine. Umfang, Verantwortung, Reaktions- und Servicelevel, Freigabegrenzen, Budgetrahmen sowie etwaige Handlungsspielräume ergeben sich aus dem konkret vereinbarten Auftrag, der Leistungsbeschreibung oder einer projektspezifischen Vereinbarung. Nicht beauftragte Leistungsbausteine sind nicht automatisch Bestandteil einer Betreuung.

1.2b Laufendes Lizenzmanagement, Dokumentation, Monitoring, Backup-Management, Providerkoordination, KI-Governance sowie die Nutzung externer Automatisierungs- oder KI-Plattformen, insbesondere für Dokumentation, Analyse, Support oder Wissenssysteme, erfolgen nur im ausdrücklich vereinbarten Umfang. Soweit dabei Daten durch externe Plattformen verarbeitet werden, werden Zweck, zulässige Daten, Plattform und Schutzmaßnahmen projektbezogen abgestimmt.

Eine Dokumentation ohne externe KI bleibt möglich.

1.3 Für den jeweiligen Auftrag gilt folgende Rangfolge, soweit nichts anderes ausdrücklich vereinbart wird: erstens individuell ausgehandelte Vereinbarungen und die konkrete Auftragsbestätigung, zweitens Einzelauftrag, Leistungsbeschreibung, Projektbeschreibung und projektspezifische Anlagen, drittens SLA und betriebliche Leistungsanlagen hinsichtlich ihres jeweiligen Regelungsgegenstands, viertens ein allfälliger Auftragsverarbeitungsvertrag hinsichtlich der datenschutzrechtlichen Auftragsverarbeitung, fünftens besondere Vereinbarungen wie Administrations- und Cloudvollmacht, Backup/Restore/Disaster Recovery, Security- und Risikoakzeptanz, Softwareentwicklung, Beschaffung, Change Request sowie Abnahme und Übergabe hinsichtlich ihres jeweiligen Regelungsgegenstands, sechstens ein ausdrücklich abgeschlossener IT-Rahmenvertrag und siebtens diese AGB. Bedingungen von Herstellern, Cloud-Providern, Registries und sonstigen Drittanbietern gelten für deren Produkte und Dienste zusätzlich, soweit diese für deren Nutzung erforderlich sind.

1.4 Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn DAXS ihrer Anwendung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat. Schweigen oder vorbehaltlose Leistungserbringung gelten nicht als Zustimmung zu fremden AGB.

1.5 Als von DAXS freigegebene AGB gilt ausschließlich die elektronisch signierte PDF-Fassung. Die konkrete Vertragsfassung wird bei Vertragsabschluss oder einer wirksamen Änderung eindeutig bezeichnet und übermittelt. Bearbeitbare Masterdokumente und andere Dateiformate dienen ausschließlich der Erstellung, Prüfung und Dokumentation und entfalten keine eigenständige Freigabewirkung.

1.6 Die jeweils aktuelle signierte Veröffentlichung wird unter <https://daxs.com/agb> bereitgestellt. Die Veröffentlichungsseite informiert über Stand, Signaturstatus und Download der signierten PDF-Datei. Für neu abgeschlossene Verträge gilt die vor

Vertragsabschluss einbezogene signierte Fassung. Frühere signierte Fassungen werden aus Beweisgründen archiviert.

1.7 Eine später veröffentlichte Fassung ersetzt eine bereits wirksam in einen bestehenden Vertrag einbezogene Fassung nicht automatisch. Für laufende Vertragsverhältnisse gilt eine neue Fassung nur, wenn ihre Anwendung wirksam vereinbart oder auf einer sonst zulässigen vertraglichen Änderungsregelung beruht.

2. Angebote, Vertragsabschluss und Leistungsbeschreibung

2.1 Angebote sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. Ein Vertrag kommt durch schriftliche oder elektronische Annahme, Auftragsbestätigung, Beginn der Leistungserbringung auf Wunsch des Auftraggebers oder durch Lieferung zustande.

2.2 Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus Angebot, Auftrag, Ticket, Projektbeschreibung oder SLA. Allgemeine Produktbeschreibungen, Herstellerangaben, Websiteinhalte, Präsentationen und Vorgespräche werden nur dann geschuldeter Leistungsinhalt, wenn sie ausdrücklich in den Auftrag aufgenommen werden.

2.3 DAXS schuldet eine fachgerechte Leistung nach dem zum Zeitpunkt der Leistungserbringung üblichen Stand der Technik, jedoch keinen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg, keine absolute Fehlerfreiheit und keine bestimmte Eignung für nicht ausdrücklich bekannt gegebene Zwecke.

2.4 Kostenschätzungen und Aufwandsannahmen sind keine Fixpreise, sofern sie nicht ausdrücklich als solche bezeichnet sind. Wird erkennbar, dass der erwartete Aufwand wesentlich überschritten wird, informiert DAXS den Auftraggeber

angemessen und stimmt das weitere Vorgehen ab.

2.5 DAXS darf zur Leistungserbringung nach eigener Ressourcen- und Fachplanung geeignete Mitarbeiter, freie Spezialisten, Partnerunternehmen und Subunternehmer einsetzen. Soweit eine bestimmte Person nicht ausdrücklich als persönlich leistungspflichtig vereinbart wurde, besteht kein Anspruch auf Leistungserbringung ausschließlich durch Herbert Röblreiter oder eine bestimmte natürliche Person.

2.6 Von DAXS eingesetzte Partner und Subunternehmer werden entsprechend ihrer Aufgabe zu Vertraulichkeit und angemessenen Sicherheitsmaßnahmen verpflichtet. Soweit sie personenbezogene Daten als weitere Auftragsverarbeiter verarbeiten, gelten zusätzlich die Anforderungen des Art. 28 DSGVO und die Regelungen des jeweiligen Auftragsverarbeitungsvertrags, insbesondere zur Genehmigung weiterer Auftragsverarbeiter.

2.7 Beauftragt der Auftraggeber einen Drittunternehmer unmittelbar, insbesondere Elektriker, Carrier, Rechenzentrumsbetreiber, Hersteller oder sonstige Fachunternehmen, ist dieser kein Subunternehmer von DAXS. DAXS kann technische Vorgaben abstimmen und Leistungen koordinieren, übernimmt jedoch keine Verantwortung für die eigenständige Leistung dieses direkt vom Auftraggeber beauftragten Unternehmens.

2.8 Werden in einem Auftrag mehrere sachlich trennbare Produkte, Services, Projekte, Module oder Teilleistungen vereinbart, sind diese grundsätzlich selbständig zu beurteilen. Eine Störung, Verzögerung oder ein Mangel einer Teilleistung berechtigt nicht ohne Weiteres zur Zurückweisung, Zurückbehaltung oder Beendigung anderer vertragsgemäß erbrachter und sachlich unabhängiger Leistungen. Zwingende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

3. Mitwirkungspflichten und Entscheidungsfähigkeit des Auftraggebers

3.1 Der Auftraggeber stellt DAXS rechtzeitig alle für den Auftrag erforderlichen Informationen, Unterlagen, Zugänge, Lizenzen, Ansprechpartner, Freigaben und technischen Voraussetzungen vollständig und richtig zur Verfügung.

3.2 Der Auftraggeber benennt mindestens eine fachlich und organisatorisch geeignete Kontaktperson, die Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen kann. DAXS darf Anweisungen dieser Kontaktperson als vom Auftraggeber autorisiert behandeln, solange keine gegenteilige Mitteilung vorliegt.

3.3 Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für die Richtigkeit, Rechtmäßigkeit und Vollständigkeit der von ihm bereitgestellten Daten, Inhalte, Zugangsdaten und Vorgaben sowie dafür, dass erforderliche Rechte und Einwilligungen vorliegen.

3.4 Unterbleiben erforderliche Mitwirkungen oder Freigaben, verschieben sich Termine und Fristen angemessen. Der dadurch entstehende zusätzliche Aufwand, einschließlich Wartezeiten, neuer Anfahrten, Wiederholungsarbeiten und erneuter Tests, wird nach den vereinbarten oder üblichen Sätzen verrechnet.

3.5 Der Auftraggeber hat wesentliche Änderungen seiner Umgebung, insbesondere an Netzwerk, Identität, DNS, Firewalls, Berechtigungen, Cloud-Tenants, Schnittstellen, Softwareständen oder Sicherheitskonfigurationen, die den Auftrag beeinflussen können, vorab mit DAXS abzustimmen.

3.6 DAXS darf grundsätzlich davon ausgehen, dass die vom Auftraggeber oder von dessen Beauftragten bereitgestellten Informationen, Daten, Unterlagen, Testfälle, Mengenangaben, fachlichen Vorgaben und Systembeschreibungen richtig und

vollständig sind. Eine eigenständige fachliche, rechtliche oder wirtschaftliche Prüfung dieser Angaben ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich beauftragt wurde oder sich für DAXS ein offensichtlicher Widerspruch ergibt.

3.7 Für Entwicklungs-, Migrations- und Integrationsleistungen stellt der Auftraggeber rechtzeitig praxisgerechte Testdaten, Testfälle, fachkundige Testpersonen und eine geeignete Testumgebung zur Verfügung, soweit diese für die Prüfung erforderlich sind. Verzögerungen oder Mehrarbeiten aufgrund fehlender oder ungeeigneter Testgrundlagen gehen in die Sphäre des Auftraggebers.

3.8 Der Auftraggeber gewährleistet, dass er über die zur Verwendung, Bearbeitung, Migration und Übermittlung der von ihm bereitgestellten Daten, Inhalte, Marken, Dokumente, Softwarebestandteile und sonstigen Materialien erforderlichen Rechte verfügt. Werden DAXS wegen einer vom Auftraggeber zu vertretenden Verletzung solcher Rechte Ansprüche Dritter entgegengehalten, hat der Auftraggeber DAXS im gesetzlich zulässigen Umfang von den daraus entstehenden berechtigten Ansprüchen und notwendigen Abwehrkosten freizustellen.

3.9 Der Auftraggeber erteilt projektbezogene Weisungen, Änderungen und Freigaben grundsätzlich über die vereinbarten DAXS-Ansprechpartner oder Supportkanäle. Direkt an einzelne Mitarbeiter, Partner oder Subunternehmer gerichtete Änderungswünsche erweitern den DAXS-Leistungsumfang nicht und sind für DAXS erst verbindlich, wenn sie von einem hierzu vorgesehenen DAXS-Ansprechpartner bestätigt wurden.

3.10 Werden Leistungen in Räumlichkeiten, Rechenzentren oder sonstigen Standorten des Auftraggebers oder seiner Kunden erbracht, stellt der Auftraggeber rechtzeitig einen sicheren und geeigneten Zugang, die erforderlichen Zutrittsberechtigungen, geeignete Arbeitsbedingungen sowie die für die beauftragte

Tätigkeit erforderliche bestehende Strom-, Netzwerk- und Kommunikationsinfrastruktur bereit. Gesetzliche Sicherheits- und Arbeitnehmerschutzanforderungen am Leistungsort bleiben in der Verantwortung des jeweils zuständigen Betreibers bzw. Auftraggebers.

3.11 Soweit Remote-Support, Wartung oder Administration beauftragt ist, ermöglicht der Auftraggeber DAXS einen technisch geeigneten und angemessen abgesicherten Fernzugriff auf die betroffenen Systeme. Kann eine Leistung wegen fehlender, gesperrter oder technisch ungeeigneter Zugänge nicht erbracht werden, verlängern sich vereinbarte Zeiten entsprechend; dadurch entstehender Mehraufwand kann verrechnet werden.

4. Handlungsspielräume und Freigaben für Drittanbieter

4.1 Allein durch die Beauftragung entsteht keine allgemeine Projektvollmacht. DAXS kann Routineaufgaben, technische Administration und die Kommunikation mit Drittanbietern nur innerhalb des konkret vereinbarten Leistungsumfangs, der definierten Rollen sowie der vereinbarten Freigabe- und Budgetgrenzen durchführen.

4.2 Soll DAXS gegenüber einem Drittanbieter rechtsverbindliche Erklärungen abgeben, Kundenkonten verbindlich eröffnen, Bedingungen annehmen oder kostenpflichtige Leistungen auslösen, bedarf dies einer ausdrücklich vereinbarten oder gesondert erteilten Handlungsvollmacht. Deren Umfang kann sich auf bestimmte Systeme, Anbieter, Rollen, Zeiträume oder Budgets beschränken.

4.3 Soweit der Auftraggeber selbst Vertragspartner eines Drittanbieters wird, unterstützt DAXS bei Auswahl, Vorbereitung und technischer Umsetzung. Die Annahme von Nutzungs-, Lizenz-, Cloud-, Service-, Datenschutz-,

Auftragsverarbeitungs-, Domain- oder Zertifikatsbedingungen erfolgt durch den Auftraggeber, sofern nicht eine dafür ausreichende Handlungsvollmacht ausdrücklich vereinbart wurde.

4.4 Elektronische Erklärungen im Namen des Auftraggebers, etwa über „Akzeptieren“, „Agree“ oder „Confirm“, dürfen nur im Rahmen einer ausdrücklich vereinbarten Handlungsvollmacht abgegeben werden. Technisch vorbereitende Handlungen ohne rechtsverbindliche Erklärung bleiben davon unberührt.

4.5 Entgeltliche Lizenzen, Subscriptions, Hardware, Add-ons oder sonstige Drittleistungen darf DAXS im Namen des Auftraggebers nur bei ausreichender Handlungsvollmacht und im Rahmen des ausdrücklich beauftragten Leistungsumfangs, eines bestätigten Angebots oder eines vereinbarten Budgets bestellen. Ohne diese Grundlage dürfen keine darüber hinausgehenden finanziellen Verpflichtungen begründet werden.

4.6 Von einer Handlungsvollmacht nicht umfasst sind Darlehen, Finanzierungen, Bürgschaften, Vergleiche, Prozesshandlungen, Schenkungen, Verfügungen über nicht projektbezogene Vermögenswerte, der Verzicht auf wesentliche Ansprüche oder sonstige Geschäfte, die über die technische und kaufmännische Durchführung des konkreten IT-Auftrags hinausgehen.

4.7 Enthalten Drittanbieterbedingungen nach erkennbarer Einschätzung von DAXS atypische, außergewöhnlich weitreichende oder für das konkrete Projekt offensichtlich nicht erforderliche Verpflichtungen, weist DAXS im Rahmen der vereinbarten Leistung darauf hin und kann eine gesonderte Freigabe verlangen.

4.8 Sofern eine erforderliche Handlungsvollmacht nicht vereinbart ist, benennt der Auftraggeber für geplante Implementierungs-, Migrations- und Wartungsfenster eine erreichbare und ausreichend bevollmächtigte Person für notwendige Entscheidungen und Erklärungen. Verzögerungen oder zusätzlicher Aufwand durch

fehlende Erreichbarkeit oder fehlende Freigaben können sich auf Termine und Abrechnung auswirken.

4.9 Soweit Plattformen eine persönliche Zustimmung des Auftraggebers zwingend verlangen oder eine Vertretung technisch oder rechtlich nicht zulassen, unterstützt DAXS bei der Vorbereitung; die Erklärung ist jedoch vom Auftraggeber selbst abzugeben.

5. Drittanbieter, Standardsoftware und Cloud-Dienste

5.1 Produkte und Dienste Dritter werden entweder von DAXS weiterverkauft oder im Namen des Auftraggebers vermittelt bzw. beschafft. Die jeweilige Vertragsstruktur ergibt sich aus Angebot und Abrechnung.

5.2 Bei direkter Vertragsbeziehung zwischen Auftraggeber und Drittanbieter kommt der Drittvertrag ausschließlich zwischen diesen Parteien zustande. DAXS ist in diesem Fall für eigene Auswahl-, Integrations- und Administrationsleistungen verantwortlich, nicht jedoch für die eigenständige Leistungserbringung des Drittanbieters.

5.3 Für Standardsoftware, Cloud-Dienste, Registries, Zertifizierungsstellen, Telekommunikationsdienste, Hersteller-Support und sonstige Fremdleistungen gelten die jeweiligen Nutzungs-, Lizenz-, Leistungs- und Verfügbarkeitsbedingungen des Drittanbieters. DAXS kann deren künftige Produktänderungen, Abkündigungen, Preisänderungen, Sicherheitsrichtlinien, API-Änderungen, Sperren oder Ausfälle nicht garantieren oder verhindern.

5.4 Ändert ein Drittanbieter Preise, Leistungsumfang oder Lizenzmodelle, ist DAXS berechtigt, die nachweislich geänderten Drittkosten ab dem Zeitpunkt

weiterzugeben, ab dem sie DAXS oder dem Auftraggeber tatsächlich entstehen. Eigene DAXS-Leistungsentgelte ändern sich dadurch nicht automatisch.

5.5 DAXS darf technisch gleichwertige Drittprodukte oder Bezugswege vorschlagen, wenn ein ursprünglich vorgesehenes Produkt nicht oder nur zu wesentlich geänderten Bedingungen verfügbar ist. Ein kostenrelevanter Wechsel bedarf einer entsprechenden Beauftragung oder Budgetdeckung.

5.6 Bei Standardsoftware, Standard-Cloudprodukten und Herstellerlösungen bestimmt sich der Funktionsumfang grundsätzlich nach der zum Zeitpunkt der Bestellung verfügbaren Hersteller- bzw. Produktbeschreibung, sofern DAXS nicht ausdrücklich bestimmte zusätzliche Eigenschaften zugesagt hat. Eine individuelle Anpassung, Integration, Migration, Schulung oder laufende Pflege ist nicht allein deshalb geschuldet, weil sie für die Nutzung zweckmäßig oder erforderlich wäre.

5.7 Soweit DAXS nicht ausdrücklich mit laufendem Lizenzmanagement beauftragt ist, hat der Auftraggeber Änderungen von Benutzerzahlen, Geräten, Standorten, Mandanten, Funktionsumfängen oder sonstigen lizenzrelevanten Parametern rechtzeitig mitzuteilen. Die Verantwortung für eine rechtmäßige Nutzung von vom Auftraggeber selbst beschafften Lizenzen bleibt beim Auftraggeber.

6. Hardware, Warenlieferungen und Eigentumsvorbehalt

6.1 Angaben zu Verfügbarkeit und Lieferzeit von Hardware sind unverbindlich, sofern ein Termin nicht ausdrücklich schriftlich als verbindlicher Liefertermin zugesagt wurde. Hersteller- und Lieferkettenverzögerungen, die DAXS nicht zu vertreten hat, verlängern vereinbarte Fristen angemessen.

6.2 DAXS ist zu sachlich sinnvollen Teil- und Vorlieferungen berechtigt. Versand-, Transport-, Verpackungs-, Entsorgungs- und sonstige Nebenkosten werden nach Vereinbarung oder tatsächlichem Aufwand verrechnet.

6.3 Gelieferte Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der konkreten Lieferung Eigentum von DAXS. Der Auftraggeber hat Vorbehaltsware bis dahin pfleglich zu behandeln.

6.4 Der Auftraggeber prüft Waren im unternehmerischen Geschäftsverkehr unverzüglich nach Ablieferung. Erkennbare Mängel sowie sichtbare Transport- oder Verpackungsschäden sind ohne unnötigen Aufschub in Textform anzuzeigen. Sichtbare Transportschäden sollen nach Möglichkeit bereits bei Übernahme am Fracht- oder Ablieferbeleg vermerkt und fotografisch dokumentiert werden. Die Untersuchungs- und Rügepflichten nach § 377 UGB bleiben unberührt.

6.5 Hersteller- oder Distributorengarantien gelten nach deren Bedingungen. DAXS wird übertragbare Ansprüche gegenüber Lieferanten oder Herstellern auf Verlangen im erforderlichen Umfang unterstützen oder abtreten, soweit dadurch eigene Rechte nicht beeinträchtigt werden.

6.6 Vor Eingriffen in Datenträger, Server, Clients, Storage, Appliances oder sonstige Geräte sorgt der Auftraggeber für eine aktuelle und überprüfbare Datensicherung, sofern Backup und Restore nicht ausdrücklich Teil des DAXS-Auftrags sind.

6.7 Wird Ware aus dem unmittelbaren Verfügungsbereich von DAXS mit Willen des Auftraggebers an einen anderen Ort als den vereinbarten Erfüllungsort versendet und ist keine Bringschuld oder abweichende Lieferregel ausdrücklich vereinbart, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Beschädigung nach den gesetzlichen Regeln mit Übergabe an den vereinbarten oder verkehrsüblichen Frachtführer bzw. Transportdienstleister auf den Auftraggeber über. Ansprüche

gegen den Transporteur werden hiervon nicht berührt.

6.8 Bei Direktlieferungen eines Herstellers oder Distributors an den Auftraggeber oder an eine vom Auftraggeber bestimmte Empfangsstelle geht die Gefahr im Verhältnis zwischen DAXS und dem Auftraggeber abweichend von Punkt 6.7 erst mit tatsächlicher Ablieferung und Übernahme durch den Auftraggeber, eine von ihm empfangsberechtigte Person oder die von ihm bezeichnete Empfangsstelle über, sofern im Einzelauftrag nichts anderes ausdrücklich vereinbart wurde. Als Übernahme gilt auch die Annahme durch Mitarbeiter, Warenannahme, Rechenzentrumsbetreiber oder sonstige am bezeichneten Lieferort erkennbar empfangsberechtigte Personen. DAXS haftet nicht für Transport- oder Lagerereignisse nach diesem Gefahrübergang, soweit DAXS diese nicht selbst schuldhaft verursacht hat.

7. Softwareentwicklung, Individualisierung und Automatisierung

7.1 Grundlage einer individuellen Entwicklung ist die vereinbarte Leistungsbeschreibung. Anforderungen, die erst nach Auftragserteilung hinzukommen oder sich ändern, gelten als Change Request.

7.2 Bei Entwicklungsleistungen sind branchenübliche technische Abweichungen und geringfügige Mängel zulässig, sofern die vereinbarte Nutzung dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt wird. Software kann trotz fachgerechter Entwicklung Fehler enthalten. Eine Garantie vollständiger Fehlerfreiheit wird nicht übernommen.

7.3 Der Auftraggeber führt vereinbarte Tests und Abnahmen zeitgerecht durch und stellt geeignete Testdaten sowie fachliche Ansprechpartner bereit.

7.4 Quellcode, Build-Prozesse, Dokumentationen, Skripte und sonstige Arbeitsergebnisse werden in dem Umfang übergeben, der ausdrücklich vereinbart wurde. Nicht ausdrücklich vereinbarte Herausgabe- oder Escrow-Pflichten bestehen nicht.

7.5 Wiederverwendbare Werkzeuge, Bibliotheken, Frameworks, Templates, allgemeine Routinen, Know-how und vorbestehende Komponenten von DAXS verbleiben bei DAXS. Der Auftraggeber erhält daran die für den vereinbarten Vertragszweck erforderlichen Nutzungsrechte.

7.6 Open-Source- und Fremdkomponenten unterliegen ihren jeweiligen Lizenzbedingungen. DAXS darf solche Komponenten einsetzen, sofern dies dem Vertragszweck nicht widerspricht.

7.7 Änderungen von Betriebssystemen, APIs, Cloudplattformen, Browsern, Treibern oder Drittsoftware nach Abnahme können Anpassungen erforderlich machen. Solche Anpassungen sind nur geschuldet, wenn Wartung oder laufende Pflege ausdrücklich vereinbart wurde.

7.8 Maßstab für Fertigstellung und Mangelhaftigkeit ist ausschließlich der nachweisbar vereinbarte Leistungsumfang einschließlich genehmigter Change Requests. Der Auftraggeber prüft Leistungsbeschreibungen, Spezifikationen, Mock-ups und fachliche Vorgaben auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Erfolgt trotz Aufforderung innerhalb einer angemessenen, sonst binnen zehn Arbeitstagen liegenden Prüffrist kein konkreter Einwand, darf DAXS die vorgelegte Beschreibung als Arbeitsgrundlage verwenden.

7.8.1 Nachträgliche Vorstellungen, neue Wünsche, geänderte Geschäftsabläufe, Designpräferenzen oder Funktionen, die vor Beauftragung nicht vereinbart wurden, begründen keinen Mangel und keine fehlende Fertigstellung. Sie sind gegebenenfalls als Change Request zu behandeln.

7.8.2 Ein Change Request soll Inhalt und Grund der Änderung sowie die erwarteten Auswirkungen auf Funktionsumfang, Termine, Aufwand und Kosten nachvollziehbar beschreiben. Bis zur Freigabe eines Change Requests bleibt der bisher vereinbarte Leistungsumfang maßgeblich, sofern nicht ausdrücklich eine Unterbrechung angeordnet wird.

7.9 Entwicklungsleistungen können in Releases, Modulen, Sprints, Migrationsteilen oder sonstigen sachlich abgrenzbaren Teilleistungen erbracht werden. Jede produktiv nutzbare Teilleistung kann gesondert abgenommen, verrechnet und in Betrieb genommen werden. Offene Erweiterungswünsche oder bereits vereinbarte spätere Ausbaustufen verhindern die Fertigstellung einer in sich vereinbarten Teilleistung nicht.

7.10 Wird eine Entwicklung oder Teilleistung vom Auftraggeber in den aktiven Geschäfts-, Kunden- oder Produktionsbetrieb übernommen, gilt dies als besonders starkes Indiz dafür, dass die betreffende Leistung für den vorgesehenen Zweck freigegeben wurde. Vorbehalten bleiben rechtzeitig gerügte wesentliche Mängel sowie ausdrücklich als Test, Pilot, Preview oder Provisorium gekennzeichnete Inbetriebnahmen.

7.11 Nachträgliche Änderungen gesetzlicher, behördlicher, steuerlicher, regulatorischer oder branchenbezogener Anforderungen sowie Änderungen von Drittanbieterbedingungen oder technischen Standards können Anpassungen an bereits abgenommenen Lösungen erforderlich machen. Solche Anpassungen sind nur dann Teil des ursprünglichen Auftrags, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde; andernfalls sind sie als neue Leistung oder Change Request zu behandeln.

8. Abnahme, Prüfung und Produktivsetzung

8.1 Soweit eine Abnahme vorgesehen ist, zeigt DAXS die Abnahmebereitschaft in geeigneter Form an. Der Auftraggeber prüft die Leistung innerhalb einer vereinbarten, sonst binnen zehn Arbeitstagen ab Bereitstellung anhand des vereinbarten Leistungsumfangs und der bereitgestellten Testmöglichkeiten. Beanstandungen müssen den betroffenen Funktionsbereich, das beobachtete Verhalten, den erwarteten Sollzustand und soweit zumutbar die Schritte zur Reproduktion enthalten.

8.2 Eine Abnahme darf wegen unwesentlicher Mängel, rein kosmetischer Abweichungen, allgemeiner Verbesserungswünsche oder eines noch offenen Backlogs nicht verweigert werden, sofern die vereinbarte wesentliche Nutzung möglich ist. Solche Punkte werden dokumentiert und je nach Ursache im Rahmen der Gewährleistung, vereinbarten Nacharbeit oder eines Change Requests behandelt.

8.3 Wird eine abnahmefähige Leistung oder Teilleistung vom Auftraggeber in den Echt-, Geschäfts- oder Kundenbetrieb übernommen, gilt sie mit Beginn dieser produktiven Nutzung als abgenommen, sofern nicht vor oder unverzüglich nach Produktivsetzung ein wesentlicher, die vertragsgemäße Nutzung verhindernder Mangel konkret angezeigt wurde oder DAXS die Nutzung ausdrücklich nur als Test, Pilot, Preview oder Provisorium gekennzeichnet hat.

8.4 Unterlässt der Auftraggeber trotz angezeigter Abnahmebereitschaft innerhalb der vereinbarten, sonst zehntägigen Prüffrist die Abnahme und zeigt keinen wesentlichen Mangel konkret an, gilt die Leistung nach Ablauf der Prüffrist als abgenommen. Eine bloße Erklärung, die Lösung sei noch nicht „fertig“ oder man habe sich diese anders vorgestellt, verhindert die Abnahme nicht, wenn die vereinbarte Leistungsbeschreibung im Wesentlichen erfüllt ist.

8.5 Bei Migrationen, Cutover und Systemumstellungen sind fachliche Prüfungen des Auftraggebers Bestandteil der Abnahme. DAXS kann technische

Funktionsprüfungen durchführen, ersetzt aber nicht die fachliche Prüfung von Geschäftsprozessen, Dateninhalten, Vollständigkeit, Berechtigungen und fachlicher Richtigkeit, sofern dies nicht ausdrücklich beauftragt ist.

8.6 Produktive Nutzung einzelner Module, Standorte, Schnittstellen, Benutzergruppen oder Funktionen bewirkt eine Teilabnahme der jeweils produktiv gesetzten Teilleistung. Spätere Projektphasen, Restarbeiten oder Erweiterungen lassen eine bereits erfolgte Teilabnahme unberührt.

8.7 Nach Abnahme werden Fehler im Rahmen der Gewährleistung bzw. einer vereinbarten Wartung behandelt. Neue Funktionen, geänderte Anforderungen, Optimierungen, zusätzliche Auswertungen, geänderte Designs und nachträgliche Änderungswünsche sind keine Mängelbehebung, sondern gesondert zu beauftragende Leistungen.

8.8 Bei Datenmigrationen ist der Auftraggeber für die inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit, rechtliche Verwendbarkeit und Konsistenz der Quelldaten verantwortlich. DAXS schuldet ohne ausdrückliche Zusatzvereinbarung keine fachliche Bereinigung, Dublettenprüfung, Datenanreicherung oder rechtliche Prüfung des Datenbestands.

8.9 Der Auftraggeber stellt Quelldaten in einem vereinbarten oder technisch geeigneten Format bereit. Müssen Datenfelder analysiert, transformiert, bereinigt, gemappt oder manuell nachbearbeitet werden, handelt es sich um gesonderten Aufwand, soweit dies nicht bereits ausdrücklich im Auftrag enthalten ist.

8.10 Vor einer Migration oder einem Cutover stellt der Auftraggeber eine geeignete Wiederherstellbarkeit der Ausgangsdaten sicher, soweit Backup und Restore nicht ausdrücklich DAXS übertragen wurden. Wird DAXS mit der Sicherung beauftragt, gelten Umfang und Wiederherstellungsziele ausschließlich nach der vereinbarten Backup- und SLA-Regelung.

8.11 Nach einer Migration hat der Auftraggeber die fachliche Vollständigkeit und Richtigkeit der für seinen Geschäftsbetrieb wesentlichen Daten und Prozesse unverzüglich anhand geeigneter Stichproben und Testfälle zu prüfen. Die Aufnahme des Produktivbetriebs gilt nach Maßgabe der vorstehenden Regelungen als Freigabe der produktiv verwendeten Migrationsleistung.

9. Termine, Verzögerungen und höhere Gewalt

9.1 Termine sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als Fixtermine vereinbart wurden. Projektpläne beruhen auf rechtzeitiger Mitwirkung, Verfügbarkeit von Drittanbietern und den bei Planung bekannten technischen Voraussetzungen.

9.2 Verzögerungen durch fehlende Kundenzuarbeit, nicht verfügbare Zugänge, verspätete Freigaben, Drittanbieter, Lieferketten, behördliche Maßnahmen, Strom- oder Netzausfälle, Cyberangriffe auf Dritte oder sonstige von DAXS nicht beherrschbare Umstände verlängern Fristen angemessen.

9.3 Ereignisse höherer Gewalt und vergleichbare unvorhersehbare, nicht von DAXS zu vertretende Ereignisse stellen für deren Dauer keine Vertragsverletzung dar. Beide Parteien informieren einander und begrenzen die Auswirkungen nach wirtschaftlich zumutbaren Möglichkeiten.

10. Support, Wartung, Monitoring und SLA

10.1 Support-, Wartungs-, Betriebs- und Monitoringpflichten bestehen nur im ausdrücklich vereinbarten Umfang. Ohne SLA werden keine bestimmten Reaktions-, Wiederherstellungs- oder Verfügbarkeitszeiten geschuldet.

10.2 Reaktionszeit ist nicht mit Lösungszeit gleichzusetzen.

Wiederherstellungszeiten können von Hardwareersatz, Herstellersupport, Datenmenge, Internetverbindung, Drittanbietern und der Mitwirkung des Auftraggebers abhängen.

10.3 Monitoring bedeutet Beobachtung der vereinbarten Messpunkte. Es stellt keine Garantie dar, dass jede Störung, Sicherheitsverletzung oder Fehlentwicklung erkannt oder verhindert wird.

10.4 Arbeiten außerhalb vereinbarter Servicezeiten, Notfalleinsätze und Leistungen außerhalb des inkludierten Umfangs werden nach den vereinbarten oder jeweils gültigen Sätzen verrechnet.

10.5 Der Auftraggeber meldet Störungen unverzüglich mit allen verfügbaren Informationen und unterstützt die Fehleranalyse. Mehrarbeit infolge unvollständiger oder verspäteter Meldungen kann gesondert verrechnet werden.

10.6 Ob und in welchem Umfang DAXS bei Störungen ohne vorherige Einzelrückfrage sofort technische Maßnahmen setzen darf, ist Gegenstand der Leistungs- und SLA-Vereinbarung. Der Auftraggeber kann DAXS hierfür eine fortlaufende Handlungsvollmacht für definierte Maßnahmen erteilen, etwa Neustart, Failover, Sperre kompromittierter Konten, Umschaltung, Restore, Austausch freigegebener Komponenten oder Beauftragung vereinbarter Remote-Hands-Leistungen.

10.7 Fehlt eine solche Handlungsvollmacht, ist DAXS berechtigt und bei risikoreichen oder geschäftskritischen Maßnahmen verpflichtet, eine Freigabe des Auftraggebers einzuholen. Wartezeiten auf eine erforderliche Freigabe zählen nicht als von DAXS verursachte Lösungs- oder Wiederherstellungsverzögerung. Das vereinbarte Reaktionsziel kann bereits durch qualifizierte Analyse, Kontaktaufnahme oder Einleitung zulässiger Maßnahmen erfüllt sein.

10.8 Eine Handlungsvollmacht ersetzt keine Leistungspflicht. 24x7-Bereitschaft, Rufbereitschaft, garantierte Reaktionszeit oder sofortige Vor-Ort-Leistung bestehen nur, wenn sie ausdrücklich vereinbart sind.

10.9 Fehleranalyse, Diagnose und Wiederherstellungsversuche sind nach Aufwand verrechenbar, wenn sich herausstellt, dass die Ursache nicht von DAXS zu vertreten ist, insbesondere bei kundenseitigen Änderungen, Fremdsoftware, Herstellerfehlern, Carrier- oder Providerstörungen, defekter Fremdhardware, Malware oder nicht reproduzierbaren Fehlermeldungen. Soweit sich der Fehler als von DAXS zu vertretender Gewährleistungsmangel erweist, erfolgt dessen Behandlung nach den Gewährleistungsregeln.

11. Datensicherung, Wiederherstellung und Datenverantwortung

11.1 Datensicherung, Replikation, Archivierung und Wiederherstellung sind nur dann Vertragsleistung von DAXS, wenn sie ausdrücklich beauftragt wurden.

11.2 Ohne ausdrücklichen Backup-Auftrag bleibt der Auftraggeber für eine dem Schutzbedarf angemessene, aktuelle und getestete Datensicherung verantwortlich. Vor geplanten Eingriffen hat er sicherzustellen, dass ein geeigneter Wiederherstellungspunkt vorhanden ist.

11.3 Ist DAXS mit Backup beauftragt, richten sich Umfang, Aufbewahrung, Intervalle, Speicherziele, Verschlüsselung, Wiederherstellungsziele und Tests nach der Leistungsbeschreibung. Nicht definierte RTO- oder RPO-Werte gelten nicht als zugesagt.

11.4 Ein Backup ist erst dann als nachweislich wiederherstellbar anzusehen, wenn Restore-Tests im vereinbarten Umfang durchgeführt wurden. DAXS empfiehlt regelmäßige Wiederherstellungstests; deren Unterlassung trotz Empfehlung kann das verbleibende Risiko erhöhen.

12. IT-Sicherheit und Kundenweisungen gegen Empfehlung

12.1 IT-Sicherheitsmaßnahmen reduzieren Risiken, können Angriffe, Fehlbedienung, Zero-Day-Schwachstellen, Lieferkettenvorfälle oder Datenverlust jedoch nicht vollständig ausschließen. DAXS schuldet keine absolute Sicherheit.

12.2 Der Auftraggeber informiert DAXS über besondere Schutzbedarfe, gesetzliche Anforderungen, kritische Prozesse und außergewöhnlich hohe potenzielle Schäden, soweit diese für Planung und Dimensionierung relevant sind.

12.3 Weist DAXS auf ein erhebliches technisches oder sicherheitsbezogenes Risiko hin und verlangt der Auftraggeber dennoch eine abweichende Konfiguration, Abschaltung, Ausnahmeregel oder Vorgehensweise, kann DAXS eine dokumentierte Risikoentscheidung des Auftraggebers verlangen.

12.4 DAXS ist nicht verpflichtet, rechtswidrige, evident unsichere oder fachlich unvertretbare Anweisungen auszuführen. Bei vertretbaren Abweichungen kann DAXS die Ausführung davon abhängig machen, dass der Auftraggeber die Abweichung in Textform bestätigt.

12.5 Für Schäden, die kausal auf eine vom Auftraggeber verlangte und gegen eine dokumentierte Empfehlung von DAXS durchgeführte Abweichung zurückzuführen sind, haftet DAXS im gesetzlich zulässigen Umfang nicht, soweit DAXS die Abweichung fachgerecht umgesetzt und auf das konkrete Risiko hingewiesen hat.

12.6 Änderungen durch den Auftraggeber oder durch von ihm beauftragte Dritte an von DAXS betreuten Systemen können Gewährleistungs-, Support- und Haftungsfolgen haben, soweit sie ursächlich für den Mangel oder Schaden sind.

13. Datenschutz und Vertraulichkeit

13.1 Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich und verwenden sie nur für die Vertragsdurchführung, soweit keine gesetzliche Offenlegungspflicht besteht.

13.2 Soweit DAXS personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, schließen die Parteien erforderlichenfalls einen gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrag. Dieser regelt insbesondere Weisungen, technische und organisatorische Maßnahmen sowie Unterauftragsverarbeiter.

13.3 Der Auftraggeber bleibt für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, die Erfüllung eigener Informationspflichten, Rechtsgrundlagen, Löschfristen und Betroffenenrechte verantwortlich, soweit DAXS nicht ausdrücklich mit einzelnen Aufgaben betraut wurde.

13.4 DAXS darf zur Leistungserbringung geeignete Cloud- und Unterauftragnehmer einsetzen, soweit dies vertraglich und datenschutzrechtlich zulässig ist. Erforderliche Informationen über Unterauftragsverarbeiter werden im Auftragsverarbeitungsvertrag oder einer dazugehörigen Anlage geführt.

14. Preise, Abrechnung und Zahlung

14.1 Preise verstehen sich netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer, sofern nicht anders angegeben. Fremdspesen, Reisekosten, Versand, Lizenzen, Cloudkosten und sonstige Drittleistungen werden entsprechend Angebot oder tatsächlichem

Aufwand zusätzlich verrechnet.

14.2 Zeitabhängige Leistungen werden nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet. Begonnene Abrechnungseinheiten richten sich nach Angebot oder Preisblatt.

14.3 Rechnungen sind, sofern nicht anders vereinbart, binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.

14.4 Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen für Unternehmergeeschäfte. DAXS kann nach angemessener Mahnung weitere Leistungen aussetzen, wenn offene fällige Forderungen nicht beglichen werden und die Aussetzung unter Berücksichtigung der Umstände vertretbar ist.

14.5 DAXS kann für Hardware, Lizenzen, größere Projekte, Drittleistungen oder erkennbar erhöhtes Zahlungsausfallrisiko angemessene Vorauszahlungen oder Sicherheiten verlangen.

14.6 Werden DAXS nach Vertragsabschluss Umstände bekannt, die begründete Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Auftraggebers entstehen lassen, kann DAXS noch nicht erbrachte Leistungen nach angemessener Ankündigung von Vorauszahlung oder geeigneter Sicherheit abhängig machen. Bereits unwiderruflich bestellte oder vom Drittanbieter nicht stornierbare Leistungen bleiben zu vergüten.

15. Gewährleistung

15.1 DAXS gewährleistet, dass eigene Leistungen im Zeitpunkt der Übergabe oder Abnahme dem ausdrücklich vereinbarten Leistungsumfang entsprechen.

15.2 Die Gewährleistungsfrist wird im B2B-Geschäft, soweit gesetzlich zulässig und nicht anders vereinbart, auf sechs Monate verkürzt.

15.3 DAXS ist zunächst zur Verbesserung oder zum Austausch berechtigt, sofern dies möglich und zumutbar ist. Der Auftraggeber ermöglicht die Fehleranalyse und stellt erforderliche Informationen, Zugänge und Testmöglichkeiten bereit.

15.4 Keine Gewährleistung besteht für Mängel, die auf nicht von DAXS zu vertretende Eingriffe, kundenseitige Vorgaben, nicht freigegebene Änderungen, unsachgemäße Nutzung, fehlende Wartung, Fremdprodukte oder geänderte Drittplattformen zurückzuführen sind, soweit diese Ursachen für den Mangel kausal sind.

15.5 Für Drittprodukte gelten ergänzend die Gewährleistungs- und Garantiebedingungen des jeweiligen Herstellers oder Anbieters, soweit diese unmittelbar anwendbar sind.

15.6 Der Auftraggeber beschreibt behauptete Mängel so konkret, dass eine sachgerechte Analyse möglich ist, und stellt soweit zumutbar Logdateien, Screenshots, Testdaten, Zeitpunkte, betroffene Benutzer und Reproduktionsschritte zur Verfügung. Ist ein behaupteter Fehler nicht reproduzierbar oder ergibt die Analyse keinen von DAXS zu vertretenden Mangel, kann der tatsächlich angefallene Diagnoseaufwand nach den vereinbarten Sätzen verrechnet werden.

15.7 Änderungen, Eingriffe oder Konfigurationsänderungen durch den Auftraggeber oder Dritte schließen Gewährleistungsansprüche nur insoweit aus, als sie für den behaupteten Mangel ursächlich oder für dessen Analyse wesentlich erschwerend sind. Die Gewährleistung für nicht betroffene, vertragsgemäß erbrachte Teile bleibt unberührt.

16. Haftung und Schadenersatz

16.1 Für vorsätzlich verursachte Schäden haftet DAXS nach den gesetzlichen Vorschriften. Bei schuldhaft verursachten Personenschäden gelten ebenfalls die gesetzlichen Haftungsregeln.

16.2 Für leicht fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden ist die Haftung von DAXS im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Soweit ein vollständiger Ausschluss im konkreten Fall, insbesondere wegen der Verletzung einer wesentlichen vertraglichen Hauptpflicht, rechtlich nicht wirksam wäre, haftet DAXS nur für den bei Vertragsabschluss typischerweise vorhersehbaren unmittelbaren Schaden; die Haftung ist in diesem Fall der Höhe nach mit der Netto-Auftragssumme des schadensursächlichen Einzelauftrags begrenzt, bei laufenden Diensten mit dem für die betroffene Leistung in den letzten zwölf Monaten vor dem Schadensereignis geschuldeten Nettoentgelt.

16.3 Bei grob fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden ist die Haftung von DAXS, soweit gesetzlich zulässig, der Höhe nach mit der Netto-Auftragssumme des schadensursächlichen Einzelauftrags begrenzt; bei laufenden Diensten mit dem für die betroffene Leistung in den letzten zwölf Monaten vor dem Schadensereignis geschuldeten Nettoentgelt. Eine darüber hinausgehende Haftung besteht nur, soweit eine solche Begrenzung gesetzlich unzulässig ist oder im Einzelauftrag ausdrücklich eine abweichende Risikoverteilung vereinbart wurde.

16.4 Die Haftung für mittelbare Schäden und Folgeschäden, insbesondere entgangenen Gewinn, entgangene Einsparungen, Betriebsunterbrechung, Verlust von Geschäftschancen und Ansprüche Dritter, ist im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Soweit ein solcher Ausschluss im konkreten Fall rechtlich nicht wirksam ist, gelten die Haftungsgrenzen der Punkte 16.2 und 16.3 entsprechend.

16.5 Ist Datensicherung ausdrücklich als DAXS-Leistung vereinbart, ist die Haftung für einen von DAXS zu vertretenden Datenverlust im gesetzlich zulässigen Umfang auf die angemessenen Kosten der Wiederherstellung der Daten aus einer

ordnungsgemäß vorhandenen Sicherung begrenzt, höchstens auf zehn Prozent der Netto-Auftragssumme des betroffenen Auftrags und jedenfalls höchstens EUR 15.000 je Schadensfall. Weitergehende Wiederbeschaffung, Rekonstruktion aus anderen Quellen, Betriebsunterbrechung und sonstige Folgeschäden richten sich nach den übrigen Haftungsregelungen.

16.6 DAXS haftet nicht für Ausfälle, Sicherheitsvorfälle, Sperren, Änderungen oder Leistungsmängel von Drittanbietern, Telekommunikationsnetzen, Energieversorgung, Registries, Cloudplattformen oder Herstellern, soweit DAXS diese nicht selbst schuldhaft verursacht hat. Eigene schuldhafte Auswahl-, Integrations- und Administrationsfehler von DAXS bleiben davon unberührt.

16.7 Der Auftraggeber trifft angemessene Schadensminderungspflichten. Störungen und Schäden sind DAXS unverzüglich nach Kenntnis so konkret wie möglich mitzuteilen. Soweit Datensicherung nicht ausdrücklich als DAXS-Leistung übernommen wurde, bleibt der Auftraggeber für eine dem Schutzbedarf entsprechende, aktuelle und überprüfbare Sicherung seiner Daten verantwortlich.

16.8 Erkennt der Auftraggeber vor Projektbeginn ein außergewöhnlich hohes Schadenspotenzial, insbesondere bei Produktionsstillstand, kritischen Daten, hochverfügbaren Systemen, hohen Transaktionswerten oder regulatorisch sensiblen Umgebungen, teilt er dies DAXS ausdrücklich mit. DAXS kann die Übernahme oder Fortführung der betroffenen Leistung von einer individuell vereinbarten Risikoverteilung, zusätzlichen technischen oder organisatorischen Schutzmaßnahmen, einem besonderen Service- und Redundanzmodell, einer vom Auftraggeber zu beschaffenden projektbezogenen Absicherung oder sonstigen angemessenen Voraussetzungen abhängig machen.

16.9 Mehrere Schäden aus derselben Ursache oder aus unmittelbar zusammenhängenden Ursachen gelten für die Anwendung vereinbarter

Haftungsgrenzen als ein Schadensereignis, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Die Haftungsregelungen begründen oder bestätigen keinen bestimmten Versicherungsschutz von DAXS zugunsten des Auftraggebers; die Absicherung eigener Betriebsunterbrechungs-, Cyber-, Daten- und Produktionsrisiken bleibt Sache des Auftraggebers, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.

17. Rechte an Arbeitsergebnissen und Dokumentationen

17.1 Nach vollständiger Zahlung erhält der Auftraggeber an individuell für ihn erstellten Arbeitsergebnissen die im Auftrag vereinbarten Nutzungsrechte. Fehlt eine ausdrückliche Regelung, erhält er ein nicht ausschließliches, zeitlich unbeschränktes Recht zur Nutzung für den eigenen Unternehmenszweck.

17.2 Urheberrechte und Nutzungsrechte an vorbestehenden Komponenten, Methoden, Skripten, Bibliotheken, Vorlagen, generischem Know-how und Werkzeugen verbleiben bei DAXS oder dem jeweiligen Rechteinhaber.

17.3 Rechte an Standardsoftware und Drittprodukten richten sich ausschließlich nach den jeweiligen Lizenzbedingungen.

17.4 Dokumentationen, Zugangsinformationen und Konfigurationsunterlagen werden in dem Umfang herausgegeben, der für den vereinbarten Betrieb und die vereinbarte Übergabe erforderlich ist. Geheimnisse Dritter und interne DAXS-Werkzeuge sind davon nicht umfasst.

18. Laufzeit, Kündigung und Übergabe

18.1 Laufzeit und Kündigungsfristen von Dauerschuldverhältnissen ergeben sich aus Angebot, Auftrag oder SLA. Fehlt eine Regelung, kann ein unbefristetes laufendes Service mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende gekündigt werden.

18.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn eine Partei trotz angemessener Nachfrist wesentliche Vertragspflichten fortgesetzt verletzt.

18.3 Bei Vertragsende unterstützt DAXS auf Wunsch die geordnete Übergabe an den Auftraggeber oder einen Nachfolger. Soweit die Übergabe nicht im laufenden Entgelt enthalten ist, wird sie nach Aufwand verrechnet.

18.4 Drittanbieter-Verträge, Lizenzen und Subscriptions können eigene Laufzeiten und Kündigungsfristen haben. DAXS weist bei Beschaffung im Namen des Auftraggebers nach Möglichkeit auf erkennbare Laufzeiten hin; verbindlich sind die Bedingungen des jeweiligen Anbieters.

18.5 Unterbleibt oder verzögert sich die Ausführung eines beauftragten Werkes aus Umständen auf Seiten des Auftraggebers, bleiben die gesetzlichen Ansprüche von DAXS, insbesondere nach § 1168 ABGB, unberührt. Bereits erbrachte Leistungen, projektbezogene Vorbereitungen, reservierte Spezialressourcen soweit gesetzlich ersatzfähig sowie nicht stornierbare Dritt- und Lizenzkosten sind zu vergüten; ersparte Aufwendungen sind nach den gesetzlichen Regeln anzurechnen.

18.6 Unterbleibt eine erforderliche Mitwirkung des Auftraggebers trotz angemessener Nachfrist, darf DAXS die betroffene Leistung aussetzen und die weiteren gesetzlichen Rechte geltend machen. Daraus entstehende Projektverschiebungen gelten nicht als von DAXS verursachter Verzug.

19. Aufrechnung, Zurückbehaltung und Abtretung

19.1 Der Auftraggeber darf gegen Forderungen von DAXS nur mit rechtskräftig festgestellten, von DAXS ausdrücklich anerkannten oder im rechtlichen Zusammenhang mit der Forderung stehenden Gegenansprüchen aufrechnen.

19.2 Eine Abtretung von Ansprüchen gegen DAXS an Dritte bedarf der vorherigen Zustimmung von DAXS, soweit gesetzlich zulässig.

20. Rechenzentrum, Remote Hands und Fremdzugang

20.1 Leistungen in Rechenzentren oder Colocation-Standorten werden nur innerhalb des konkret beauftragten Umfangs erbracht. Remote Hands bezeichnet physische Tätigkeiten an kundeneigener oder dem Kunden zugeordneter IT-Infrastruktur nach dokumentierter Weisung oder innerhalb einer vereinbarten Handlungsvollmacht, etwa Sichtkontrollen, Power-Cycle, Rack-and-Stack, Austausch steckbarer Komponenten, Patchen vorhandener Anschlüsse oder Anschluss einer Remote-Konsole.

20.2 Der Auftraggeber sorgt rechtzeitig für alle erforderlichen Zutritts-, Zugriffs- und Arbeitsberechtigungen für DAXS sowie gegebenenfalls angekündigte DAXS-Partner. Er benennt DAXS gegenüber dem Rechenzentrumsbetreiber als autorisierte Person, soweit dies erforderlich ist. Fehlende Freigaben, Security-Clearance, Escorts, Access-Listen oder Provider-Genehmigungen verlängern Leistungsfristen und können verrechenbaren Mehraufwand verursachen.

20.3 DAXS und eingesetzte Personen beachten die jeweils geltende Hausordnung, Sicherheits-, Zutritts-, Brandschutz-, Geheimhaltungs- und Betriebsanweisungen des Rechenzentrums. DAXS darf übliche, rein betriebliche Bestätigungen solcher Regeln im Rahmen des vereinbarten Handlungsspielraums abgeben. Enthalten Erklärungen ungewöhnliche wirtschaftliche oder rechtliche Verpflichtungen, kann DAXS eine gesonderte Freigabe verlangen.

20.4 Gewährt der Auftraggeber eigenen Mitarbeitern, anderen Dienstleistern oder sonstigen Dritten Zugang zu seiner Infrastruktur, trägt er die Verantwortung für deren Autorisierung und Koordination. DAXS haftet nicht für Handlungen solcher vom Auftraggeber unmittelbar autorisierten Dritten, soweit DAXS deren Schaden nicht selbst schuldhaft verursacht hat.

20.5 Bei Remote-Hands-Anweisungen muss der Auftraggeber Geräte, Ports, Kabel, Stromkreise und gewünschte Handlung ausreichend eindeutig bezeichnen. DAXS darf bei unklaren, gefährlichen oder offensichtlich widersprüchlichen Anweisungen die Ausführung bis zur Klärung aussetzen.

20.6 DAXS übernimmt für Rechenzentrumsinfrastruktur des Betreibers, insbesondere Stromversorgung, Kühlung, Brandfrüherkennung, Gebäudesicherheit, Cross-Connects, Carrier-Leistungen oder Zugangssysteme, keine eigene Betriebs- oder Verfügbarkeitsgarantie. Eigene schuldhafte Handlungen von DAXS bleiben davon unberührt.

20.7 Befindet sich kundeneigene Hardware nur vorübergehend im tatsächlichen Gewahrsam von DAXS, entsteht daraus keine weitergehende Verwahrungs- oder Versicherungspflicht als ausdrücklich vereinbart. Für Verlust oder Beschädigung gelten die Haftungsregeln dieser AGB und zwingendes Recht.

21. Elektroarbeiten und feste Gebäudeverkabelung

21.1 DAXS erbringt keine Arbeiten an elektrischen Starkstromanlagen, fest installierten Stromkreisen, Unterverteilungen, Sicherungen, Steckdosen, fest angeschlossenen elektrischen Anlagen oder vergleichbaren elektrotechnischen Installationen.

21.2 Ebenfalls nicht zum DAXS-Leistungsumfang gehört die feste Gebäude- oder strukturierte Kommunikationsverkabelung, insbesondere Verlegung in Wänden, Decken, Schächten oder Kabeltrassen, Errichtung oder Änderung von Datendosen, gebäudeseitige Patchfelder, Durchbrüche, Brandschottungen sowie die dafür erforderlichen elektrotechnischen Mess-, Prüf- oder Abnahmeleistungen.

21.3 Solche Leistungen hat der Auftraggeber unmittelbar bei einem hierfür befugten Elektro- bzw. Fachunternehmen zu beauftragen. DAXS kann Anforderungen definieren, Netzwerkpläne bereitstellen, Port- und Patchfeldbezeichnungen vorgeben und die technische Schnittstelle koordinieren, wird dadurch aber nicht Auftragnehmer der Installationsleistung.

21.4 Zulässig im DAXS-Leistungsumfang sind insbesondere das Aufstellen und Anschließen von IT-Geräten an bestehende, fachgerecht errichtete Steckdosen, das Einstecken vorgefertigter Netzteile und Stromkabel sowie das Patchen von IT-Geräten mit vorkonfektionierten Netzwerk- oder Glasfaserkabeln an bestehende Netzwerkanschlüsse, sofern dadurch keine feste Installation verändert wird.

21.5 Für Mängel, Verzögerungen oder Schäden aus Leistungen eines vom Auftraggeber unmittelbar beauftragten Elektro- oder Verkabelungsunternehmens haftet DAXS nicht, soweit DAXS diese nicht selbst schuldhaft verursacht hat. DAXS darf die Inbetriebnahme von einer fachgerechten Fertigstellung, Prüfung und

Dokumentation der erforderlichen Infrastruktur abhängig machen.

22. Versionierung, Veröffentlichung und elektronische Signatur

22.1 Jede freizugebende AGB-Fassung erhält im Freigabeprozess eine eindeutige Dokumentreferenz. Diese wird mit der signierten PDF-Fassung, dem Freigabedatum und den Vertragsunterlagen verbunden. Die öffentliche Informationsseite muss keine technische Build- oder Zeitkennung anzeigen.

22.2 Die Freigabe einer AGB-Version erfolgt ausschließlich durch Erstellung der finalen PDF-Datei und elektronische Signatur durch DAXS. DAXS strebt für die Veröffentlichung eine qualifizierte elektronische Signatur nach eIDAS und, soweit im Signaturprozess verfügbar, einen qualifizierten elektronischen Zeitstempel an.

22.3 Die aktuell freigegebene Fassung wird unter <https://daxs.com/agb> veröffentlicht. Die Veröffentlichungsseite soll mindestens Stand oder Gültigkeitsdatum, Download der signierten PDF-Datei sowie eine Möglichkeit zur Prüfung der Signatur beziehungsweise des Dokumenten-Hashes enthalten. Die Dokumentreferenz wird dort nur angegeben, soweit dies für Vertrag, Prüfung oder Archivierung erforderlich ist.

22.4 Nur eine signierte und von DAXS als freigegeben veröffentlichte Fassung gilt als aktuelle DAXS-AGB-Veröffentlichung. Eine ältere signierte Fassung verliert dadurch ihren Status als aktuelle Veröffentlichung, bleibt jedoch für Verträge beweisrelevant, in die gerade diese ältere Fassung wirksam einbezogen wurde.

22.5 DAXS archiviert frühere signierte Fassungen unverändert. Signierte PDF-Dateien dürfen nach Freigabe nicht nachträglich überschrieben werden. Jede inhaltliche Änderung führt zu einer neuen Dokumentreferenz und einer neuen

Signatur.

22.6 Angebote, Auftragsbestätigungen und Dauerschuldverhältnisse sollen die jeweils einbezogene signierte Fassung eindeutig bezeichnen. Ein bloßer Verweis auf die jeweils „neueste“ Fassung bewirkt bei bereits geschlossenen Verträgen keine automatische Ersetzung der ursprünglich vereinbarten Fassung, sofern eine solche Änderung nicht wirksam gesondert vereinbart wurde.

23. Recht, Gerichtsstand und Schlussbestimmungen

23.1 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts, soweit dessen Ausschluss zulässig ist.

23.2 Für Streitigkeiten zwischen Unternehmern wird die Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts am Geschäftssitz von DAXS vereinbart. DAXS wird diese Gerichtsstandsvereinbarung im konkreten Auftrag oder in der Auftragsbestätigung nochmals ausdrücklich anführen.

23.3 Änderungen und Ergänzungen individueller Vereinbarungen sollen aus Beweisgründen zumindest in Textform erfolgen. Zwingende gesetzliche Formvorschriften bleiben unberührt.

23.4 Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Regelung tritt die gesetzliche Regelung; soweit zulässig, werden die Parteien eine wirksame Regelung vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt.

23.5 Der Auftraggeber bestätigt bei Einbeziehung dieser AGB, dass ihm die maßgebliche signierte Fassung vor Vertragsabschluss zugänglich gemacht wurde. Auf besonders wesentliche Regelungen zu Drittanbieterbedingungen, Handlungsspielräumen, Datensicherung, Kundenweisungen gegen Empfehlung, Datenschutzrollen, produktiver Abnahme, Rechenzentrum/Remote Hands und Haftung soll im jeweiligen Angebot oder Auftrag zusätzlich hingewiesen werden.

23.6 Soweit keine strengere Form gesetzlich oder ausdrücklich vertraglich vorgesehen ist, genügt für projektbezogene Erklärungen die Textform. Hierzu zählen insbesondere E-Mail, freigegebene Ticketsysteme und dokumentierte elektronische Freigaben. Erklärungen autorisierter Ansprechpartner darf DAXS dem Auftraggeber zurechnen, solange deren Berechtigung nicht widerrufen wurde.

23.7 Der Auftraggeber hält seine Rechnungsanschrift, E-Mail-Adressen, technischen und kaufmännischen Ansprechpartner sowie Vertretungs- und Eskalationskontakte aktuell. Erklärungen an die zuletzt bekannt gegebenen Kontaktdaten gelten nach den gesetzlichen Regeln als zugegangen; Nachteile aus nicht bekannt gegebenen Änderungen trägt der Auftraggeber im gesetzlich zulässigen Umfang.

23.8 Die Leistungserbringung steht unter dem Vorbehalt der Einhaltung anwendbarer Exportkontroll-, Sanktions-, Embargo- und sonstiger zwingender Außenwirtschaftsvorschriften sowie verbindlicher Hersteller- oder Distributionsbeschränkungen. DAXS ist nicht verpflichtet, eine Leistung zu erbringen, soweit diese rechtlich unzulässig wäre. Dies gilt insbesondere für die Lieferung oder Bereitstellung von Hardware, Verschlüsselungstechnologie, Software, Lizenzen oder Cloud-Diensten.

23.9 Vertrags- und Verhandlungssprache ist Deutsch, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird. Technische Fachbegriffe, Herstellerunterlagen,

Administrationsoberflächen, Lizenztexte und Software können branchenüblich ganz oder teilweise in englischer Sprache vorliegen.

Dokumentinformation

Stand: 20. September 2026

Verbindlich ist ausschließlich die digital signierte und bei Vertragsabschluss oder einer wirksamen Änderung übermittelte PDF-Fassung.

Weiterführend

Für die praktische Einordnung: [Leistungsbausteine und Projektumfang](#), [IT-Rahmenvertrag B2B](#), [Datenschutz und Informationssicherheit](#), [KI-Nutzung und Governance](#) sowie [Technologie- und Projektpartner](#).

IT-Rahmenvertrag B2B

Information zur Veröffentlichung

Diese Seite erläutert die allgemeinen Grundlagen eines IT-Rahmenvertrags.
Für ein konkretes Projekt ist ausschließlich die individuell abgestimmte,
ausdrücklich freigegebene und digital signierte Vertragsfassung maßgeblich.

Stand: 20. September 2026

für IT-Beratung, IT-Services, Projekte, Betrieb, Cloud, Infrastruktur und Entwicklung

VERTRAGSPARTEIEN

Dieser IT-Rahmenvertrag wird geschlossen zwischen

DAXS - Herbert Röblreiter

Wachtelstraße 14

4053 Ansfelden, Österreich

nachfolgend "DAXS" oder "Auftragnehmer",

und

[Firma / Auftraggeber]

[Anschrift]

[UID / Firmenbuchnummer, soweit erforderlich]

nachfolgend "Auftraggeber" oder "Kunde".

Dieser Rahmenvertrag ist ausschließlich für Geschäftsbeziehungen mit Unternehmern bestimmt.

1. ZWECK UND GEGENSTAND DES RAHMENVERTRAGS

1.1 Dieser Rahmenvertrag legt die organisatorischen, vertraglichen und kommerziellen Grundregeln für eine längerfristige Zusammenarbeit fest.

1.2 Der Rahmenvertrag allein verpflichtet DAXS nicht zur Erbringung bestimmter technischer Leistungen und den Auftraggeber nicht zur Abnahme eines Mindestvolumens, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wird.

1.3 Konkrete Leistungspflichten entstehen erst durch Einzelaufträge, Angebote, Auftragsbestätigungen, Leistungsbeschreibungen, Servicebeschreibungen, Tickets, Change Requests oder sonstige nach diesem Vertrag zulässige Leistungsabrufe.

1.4 Gegenstand von Einzelaufträgen können insbesondere IT-Beratung und EDV-Betreuung, Planung, Architektur, Projektierung, Systemintegration, Migration, Virtualisierung, Proxmox, Microsoft 365, Exchange Online, Cloud, Hosting, Hardware, Standardsoftware, Lizenzen, Netzwerk, Firewall, Security, Backup, Restore, Support, Monitoring, Automatisierung, Reporting, Softwareentwicklung, Schnittstellen, Rechenzentrumsleistungen und Remote Hands sein.

1.5 Aus diesem Rahmenvertrag entsteht keine pauschale Übernahme der gesamten IT-, Betriebs-, Security-, Compliance-, Backup-, Datenschutz- oder Organisationsverantwortung des Auftraggebers.

1.6 Eine konkrete Betriebs- oder Überwachungsverantwortung wird nur übernommen, soweit sie in einem Einzelauftrag, einer Leistungsbeschreibung, einem Managed-Service-Modul, einem SLA oder einer anderen ausdrücklich einbezogenen Anlage definiert ist.

2. VERTRAGSARCHITEKTUR UND DOKUMENTRANG

2.1 Dieser Rahmenvertrag bildet gemeinsam mit den wirksam einbezogenen DAXS-AGB das allgemeine Vertragsfundament der Geschäftsbeziehung.

2.2 Soweit im konkreten Vertrag nichts ausdrücklich anderes vereinbart wird, gilt bei Widersprüchen folgende Rangfolge:

a) ausdrücklich individuell ausgehandelte Vereinbarungen und die konkrete Auftragsbestätigung,

b) Einzelauftrag, Leistungsbeschreibung, Projektbeschreibung und projektspezifische Anlagen,

c) SLA und betriebliche Leistungsanlagen hinsichtlich ihres jeweiligen Regelungsgegenstands,

d) eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung hinsichtlich der datenschutzrechtlichen Auftragsverarbeitung,

e) spezielle Vereinbarungen, insbesondere Administrations- und Cloudvollmacht, Backup/Restore/Disaster Recovery, Security- und Risikoakzeptanz, Softwareentwicklung, Beschaffung, Change Request sowie Abnahme und Übergabe, jeweils hinsichtlich ihres besonderen Regelungsgegenstands,

f) dieser IT-Rahmenvertrag,

g) die für den Auftrag wirksam einbezogenen DAXS-AGB.

2.3 Bedingungen von Herstellern, Distributoren, Cloud Providern, Carriern, Registries, Zertifizierungsstellen und sonstigen Drittanbietern gelten zusätzlich für deren Produkte und Dienste, soweit ihre Anwendung für die Nutzung des jeweiligen Produkts oder Dienstes erforderlich ist.

2.4 Drittanbieterbedingungen erweitern eine eigene DAXS-Leistung nicht automatisch. DAXS übernimmt insbesondere nicht ohne ausdrückliche Vereinbarung Garantien, Verfügbarkeitszusagen oder sonstige Leistungspflichten eines Herstellers oder Providers.

2.5 Abweichungen von diesem Rahmenvertrag sollen im betreffenden Einzelauftrag ausdrücklich bezeichnet werden.

3. ABGRENZUNG DER VERANTWORTUNG

3.1 Die Beauftragung einzelner IT-Leistungen macht DAXS nicht zum pauschalen Betreiber der gesamten IT-Umgebung des Auftraggebers.

3.2 Insbesondere sind Backup, Backup-Monitoring, Restore-Tests, Patchmanagement, Monitoring, Security Monitoring, Benutzer- und Berechtigungsverwaltung, Lizenzmanagement, Dokumentationspflege, Hochverfügbarkeit, Disaster Recovery, Rufbereitschaft und 24/7-Betrieb nur geschuldet, wenn die betreffende Leistung ausdrücklich beauftragt wurde.

3.3 Der Umstand, dass DAXS administrative Zugänge, Passwörter, technische Dokumentation oder Systemkenntnisse besitzt, begründet für sich allein keine laufende Überwachungs-, Wartungs- oder Handlungspflicht.

3.4 Der Auftraggeber bleibt für seine Unternehmensorganisation, Geschäftsprozesse, gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, branchenspezifischen Anforderungen und die Festlegung seiner geschäftskritischen Systeme verantwortlich, soweit eine konkrete Aufgabe nicht ausdrücklich an DAXS übertragen wurde.

3.5 Bei gemeinsam mit anderen Dienstleistern betreuten Systemen koordiniert der Auftraggeber die beteiligten Stellen und stellt sicher, dass Änderungen, die DAXS-Leistungen beeinflussen können, rechtzeitig bekannt gegeben werden.

4. EINZELAUFTRÄGE UND LEISTUNGSABRUF

4.1 Einzelaufträge können insbesondere durch Unterzeichnung eines Angebots, elektronische Annahme, Auftragsbestätigung, E-Mail, freigegebenes Ticketsystem oder eine sonstige dokumentierbare Freigabe zustande kommen.

4.2 Bei laufenden Geschäftsbeziehungen können Support-, Administrations- und Beratungsleistungen durch autorisierte Ansprechpartner über die vereinbarten Kommunikationskanäle beauftragt werden.

4.3 Ein Leistungsabruf muss Art und Umfang der gewünschten Tätigkeit ausreichend erkennen lassen.

4.4 Bei nach Zeitaufwand verrechneten Leistungen ist nicht für jede einzelne technische Handlung ein separates Vertragsdokument erforderlich.

4.5 DAXS darf angemessene technische Nebenhandlungen vornehmen, die unmittelbar notwendig sind, um eine beauftragte Tätigkeit fachgerecht und sicher auszuführen, sofern dadurch keine wesentliche Erweiterung des wirtschaftlichen

Leistungsumfangs entsteht.

4.6 Wird ein erheblicher zusätzlicher Aufwand erkennbar, informiert DAXS den Auftraggeber und stimmt das weitere Vorgehen ab, soweit nicht Gefahr im Verzug oder eine vereinbarte Handlungsvollmacht ein sofortiges Tätigwerden rechtfertigt.

4.7 Interne Bestellnummern, Kostenstellen oder Beschaffungsprozesse des Auftraggebers sind DAXS vor Beauftragung bekannt zu geben, wenn deren Einhaltung Voraussetzung für eine wirksame Bestellung sein soll.

5. AUTORISIERTE ANSPRECHPARTNER UND FREIGABEN

5.1 Beide Parteien können technische, kaufmännische und organisatorische Ansprechpartner benennen.

5.2 Der Auftraggeber teilt mit, welche Personen Aufträge, Changes, kostenpflichtige Zusatzleistungen, Produktivsetzungen oder sonstige Freigaben erteilen dürfen.

5.3 Solange keine gegenteilige Mitteilung vorliegt, darf DAXS davon ausgehen, dass ein als Geschäftsführer, IT-Verantwortlicher, Projektleiter, Administrator oder vergleichbar verantwortlicher Ansprechpartner benannter Kontakt innerhalb seines erkennbaren Aufgabenbereichs zu üblichen projektbezogenen Entscheidungen befugt ist.

5.4 Änderungen von Berechtigungen sind unverzüglich mitzuteilen.

5.5 Für außergewöhnliche, langfristige, besonders kostenintensive oder rechtlich atypische Entscheidungen kann DAXS unabhängig von einer allgemeinen

Ansprechpartnerregel eine zusätzliche Freigabe verlangen.

6. LEISTUNGSERBRINGUNG UND FACHLICHER MASSSTAB

6.1 DAXS erbringt die beauftragten Leistungen fachgerecht entsprechend dem vereinbarten Leistungsbild und dem für die konkrete Aufgabe angemessenen technischen Standard.

6.2 Maßgeblich ist der ausdrücklich vereinbarte Sollumfang. Die theoretisch maximal mögliche Funktionalität einer eingesetzten Technologie wird nicht automatisch geschuldet.

6.3 Herstellerinformationen, Produktbeschreibungen, Präsentationen, Websiteinhalte und Vorgespräche werden nur dann verbindlicher Leistungsbestandteil, wenn sie ausdrücklich in den Auftrag aufgenommen wurden.

6.4 DAXS darf sachlich gleichwertige technische Vorgehensweisen einsetzen, wenn keine bestimmte Methode ausdrücklich vereinbart wurde.

6.5 Technische Empfehlungen beruhen auf den zum Beratungszeitpunkt bekannten Anforderungen und Rahmenbedingungen. Änderungen von Plattformen, APIs, Lizenzmodellen, Herstellerprodukten oder Sicherheitslagen können eine Neubewertung erforderlich machen.

7. RESSOURCEN- UND ORGANISATIONSMODELL

7.1 DAXS organisiert personelle und fachliche Ressourcen projektbezogen und entsprechend dem konkret vereinbarten Leistungsumfang.

7.2 Eine bestimmte natürliche Person ist nur dann persönlich leistungspflichtig, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Ein allgemeiner Anspruch auf persönliche Leistung ausschließlich durch Herbert Röblreiter besteht nicht.

7.3 Eine permanente Eigenpersonalredundanz, ein eigenes Security Operations Center, eine durchgehend mehrfach besetzte Rufbereitschaft oder eine 24/7-Eigenbesetzung sind nicht Bestandteil der Standardleistung.

7.4 Soweit für einen Auftrag zusätzliche personelle, zeitliche oder fachliche Absicherung erforderlich ist, kann DAXS geeignete Spezialisten, Partner, Herstellerressourcen oder Subunternehmer einbinden oder eine kundenseitige Ressource verlangen.

7.5 Besonders hohe Verfügbarkeitsanforderungen, garantierte Vertretungsmodelle, Bereitschaftsdienste oder sehr kurze Reaktionszeiten müssen gesondert vereinbart, organisatorisch geplant und entsprechend bepreist werden.

7.6 Unvorhersehbare persönliche Verhinderungen oder Ausfälle einer für den Auftrag vorgesehenen Fachperson führen zu einer angemessenen Anpassung nicht ausdrücklich garantierter Termine, soweit nicht ein vereinbartes SLA oder ein besonderes Vertretungsmodell eine andere Regelung enthält.

7.7 Für geschäftskritische Systeme, bei denen ein Ausfall einer einzelnen Fachperson nicht akzeptabel ist, hat der Auftraggeber vorab ein dafür geeignetes Service- oder Redundanzmodell zu beauftragen.

8. PROJEKTHEISTUNGEN UND LAUFENDER BETRIEB

8.1 Projektleistungen dienen typischerweise der Planung, Einführung, Migration, Veränderung oder Entwicklung eines definierten Systems oder Ergebnisses.

8.2 Betriebsleistungen dienen der laufenden Betreuung bereits übergebener Systeme.

8.3 Die erfolgreiche Durchführung eines Projekts beinhaltet nicht automatisch eine anschließende laufende Betreuung.

8.4 Eine Projektübergabe begründet daher ohne gesonderten Auftrag keine dauerhafte Monitoring-, Patch-, Backup-, Security- oder Supportpflicht.

8.5 Umgekehrt umfasst ein Support- oder Managed-Service-Auftrag nicht automatisch größere Migrationen, Architekturänderungen, Standortprojekte oder Entwicklungsleistungen.

9. CHANGE REQUESTS UND LEISTUNGSÄNDERUNGEN

9.1 Änderungen des vereinbarten Leistungsumfangs werden als Change Request behandelt, sofern sie nicht lediglich eine unwesentliche Konkretisierung des bereits vereinbarten Sollumfangs darstellen.

9.2 Ein Change kann Auswirkungen auf Scope, Architektur, Termine, Ressourcen, Drittprodukte, Lizenzen, Risiken, Kosten und Servicelevels haben.

9.3 Die technische und wirtschaftliche Bewertung eines komplexen Changes kann selbst eine verrechenbare Leistung darstellen, wenn dies vor Beginn der Analyse bekannt gegeben wird.

9.4 Bis zur Freigabe eines Changes bleibt grundsätzlich der bisher vereinbarte Leistungsumfang maßgeblich.

9.5 Ist eine Fortsetzung ohne Entscheidung über einen Change technisch nicht sinnvoll oder riskant, darf DAXS den betroffenen Arbeitsschritt bis zur Entscheidung aussetzen.

9.6 Bei unmittelbar drohendem erheblichen Daten-, Sicherheits- oder Betriebsschaden darf DAXS innerhalb einer bestehenden Administrations- oder Handlungsvollmacht angemessene vorläufige Schutzmaßnahmen setzen. Der Auftraggeber wird darüber so bald wie praktisch möglich informiert.

10. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS

10.1 Der Auftraggeber stellt rechtzeitig alle für die Leistung erforderlichen Informationen, Unterlagen, Zugänge, Testdaten, Lizenzen, Ansprechpartner, Freigaben und technischen Voraussetzungen bereit.

10.2 Der Auftraggeber stellt sicher, dass fachliche und organisatorische Entscheidungen in einer für den Projektablauf angemessenen Zeit getroffen werden können.

10.3 Für Migrationen, Entwicklung und Integrationen stellt er erforderlichenfalls geeignete Testdaten, Testfälle, fachkundige Testpersonen und eine geeignete Testumgebung bereit.

10.4 Bekannte Altlasten, Systemfehler, Sicherheitsvorfälle, Sonderkonfigurationen und andere projektrelevante Risiken sind DAXS mitzuteilen.

10.5 DAXS darf grundsätzlich auf die Richtigkeit und Vollständigkeit kundenseitig bereitgestellter Angaben vertrauen, soweit keine offensichtlichen Widersprüche bestehen.

10.6 Unterbleibt eine erforderliche Mitwirkung, verschieben sich betroffene Termine angemessen. Zusätzliche Wartezeiten, Wiederholungsarbeiten, neue Anfahrten, erneute Tests oder Wiederherstellungen können nach den vereinbarten Sätzen verrechnet werden.

10.7 Die gesetzlichen Rechte bei unterlassener Mitwirkung, insbesondere bei werkvertraglichen Leistungen, bleiben unberührt.

11. TERMINE UND ABHÄNGIGKEITEN

11.1 Termine sind nur dann Fixtermine, wenn sie ausdrücklich als solche vereinbart wurden.

11.2 Projektpläne beruhen auf den bei ihrer Erstellung bekannten Voraussetzungen.

11.3 Verzögerungen durch fehlende Mitwirkung, Hersteller- oder Lieferkettenprobleme, Carrier, Drittanbieterfreigaben, nicht angekündigte Systemänderungen oder sonstige außerhalb des unmittelbaren Einflussbereichs von DAXS liegende Umstände führen zu einer angemessenen Anpassung betroffener Termine.

11.4 DAXS informiert über wesentliche erkennbare Terminabweichungen.

11.5 Muss reservierte Spezialkapazität aufgrund einer kundenseitigen Verschiebung neu disponiert werden, kann der neue Termin von der tatsächlichen Ressourcenverfügbarkeit abhängen.

12. SUPPORT, MANAGED SERVICES UND SERVICE LEVEL

12.1 Laufender Support, Monitoring und Managed Services werden ausschließlich im vereinbarten Umfang erbracht.

12.2 Servicezeiten, Prioritäten, Reaktionsziele, Eskalationen, Wartungsfenster, Verfügbarkeitswerte, Rufbereitschaft und Wiederherstellungsziele werden gegebenenfalls in Servicebeschreibung und SLA festgelegt.

12.3 Ohne ausdrückliche Vereinbarung besteht keine 24/7-Verpflichtung.

12.4 Reaktionszeit, Bearbeitungszeit, Lösungszeit und Wiederherstellungszeit sind voneinander zu unterscheiden.

12.5 Herstellereskalationen und externe Supportfälle unterliegen zusätzlich den Prozessen und Zeiten des jeweiligen Drittanbieters.

13. DRITTANBIETER, HERSTELLER UND PROVIDER

13.1 Bei Drittprodukten wird zwischen der eigenen DAXS-Leistung und der Leistung des Herstellers oder Providers unterschieden.

13.2 DAXS kann je nach Auftrag als Verkäufer, Wiederverkäufer, Vermittler, technischer Administrator, Implementierungspartner oder Koordinator tätig werden.

13.3 Wird ein Drittanbieter unmittelbar vom Auftraggeber beauftragt, wird dieser nicht allein durch eine technische Koordination zum Subunternehmer von DAXS.

13.4 Verfügbarkeit, Funktionsumfang, Produktpolitik, End-of-Life, Updates, Sicherheitsfunktionen, Preise, APIs, Rechenzentrumsstandorte und Vertragsbedingungen eines Drittanbieters können sich ändern.

13.5 DAXS übernimmt Entscheidungen und Leistungsversprechen des Drittanbieters nicht als eigene Garantie.

13.6 Eigene schuldhaftige Auswahl-, Konfigurations-, Integrations- oder Administrationsfehler von DAXS bleiben davon unberührt.

13.7 Technische Anpassungen aufgrund nachträglicher Hersteller- oder Provideränderungen sind gesonderte Leistungen, sofern sie nicht ausdrücklich von einem laufenden Service umfasst sind.

14. ADMINISTRATIONS- UND CLOUDVOLLMACHT

14.1 Beauftragt der Auftraggeber DAXS mit Einrichtung, Migration, Beschaffung oder Administration von Cloud-, Software-, Domain-, Hosting-, Security-, Zertifikats- oder vergleichbaren Diensten, darf DAXS die zur Durchführung des Auftrags typischerweise erforderlichen technischen Standardhandlungen im Namen oder für Rechnung des Auftraggebers durchführen.

14.2 Dies kann insbesondere die Anlage von Konten, Organisationen, Tenants, Subscriptions und technischen Benutzern, die Wahl technisch notwendiger Optionen sowie die Zuweisung von Rollen und Berechtigungen umfassen.

14.3 Soweit für die beauftragte Leistung erforderlich, kann die Projektvollmacht auch die Annahme üblicher Standard-, Lizenz-, Cloud-, Datenschutz- oder Nutzungsbedingungen des vom Auftraggeber ausgewählten oder freigegebenen Drittanbieters umfassen.

14.4 DAXS handelt dabei zur Durchführung des Kundenauftrags und nicht aufgrund einer unbeschränkten Vertretungsmacht.

14.5 Die Projektvollmacht umfasst ohne besondere Freigabe keine Darlehensaufnahme, Bürgschaft, Garantie, gesellschaftsrechtliche Erklärung, arbeitsrechtliche Verpflichtung, Prozesshandlung, Anerkennung fremder Schadenersatzansprüche oder andere außergewöhnliche Verpflichtungen außerhalb des IT-Projekts.

14.6 Enthalten Bedingungen erkennbar ungewöhnliche wirtschaftliche oder rechtliche Verpflichtungen, kann DAXS vor Annahme eine gesonderte Freigabe verlangen.

14.7 Wünscht der Auftraggeber keine Annahme von Drittanbieterbedingungen durch DAXS, muss er dies vor Projektbeginn mitteilen und während des Projekts einen ausreichend bevollmächtigten Ansprechpartner bereitstellen, der notwendige Bestätigungen ohne vermeidbare Verzögerung selbst vornehmen kann.

14.8 Verzögerungen aufgrund fehlender oder verspäteter kundenseitiger Bestätigungen fallen in die Sphäre des Auftraggebers.

15. PARTNER, SPEZIALISTEN UND SUBUNTERNEHMER

15.1 DAXS darf geeignete Partner, Spezialisten und Subunternehmer einsetzen, sofern keine persönliche Leistung ausdrücklich vereinbart wurde.

15.2 Dies kann insbesondere bei Spezialtechnologien, parallelen Projektphasen, Security-Leistungen, Rechenzentrumsarbeiten, erhöhter Ressourcenanforderung oder besonderen Servicezeiten erfolgen.

15.3 Soweit ein Partner als Erfüllungsgehilfe von DAXS tätig wird, bleibt die vertragliche Verantwortung von DAXS nach Maßgabe des Vertrags und der anwendbaren Haftungsregeln bestehen.

15.4 Unmittelbar vom Auftraggeber beauftragte Unternehmen sind davon zu unterscheiden.

15.5 Datenschutzrechtliche Unterauftragsverarbeiter richten sich zusätzlich nach der AVV.

16. HARDWARE, WARENLIEFERUNG UND GEFAHRÜBERGANG

16.1 Hardware, Standardsoftware, Lizenzen und sonstige Produkte können Bestandteil eines Einzelauftrags sein.

16.2 Verfügbarkeit und Lieferzeiten können von Herstellern, Distributoren und Lieferketten abhängen. Liefertermine sind nur verbindlich, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

16.3 Bei Direktlieferungen eines Herstellers oder Distributors an den Auftraggeber oder an eine von ihm bestimmte Empfangsstelle geht die Gefahr im Verhältnis zwischen DAXS und dem Auftraggeber erst mit tatsächlicher Ablieferung und Übernahme durch den Auftraggeber, eine von ihm empfangsberechtigte Person oder die von ihm bezeichnete Empfangsstelle über, sofern im Einzelauftrag nichts anderes vereinbart ist.

16.4 Als Empfangsstelle können insbesondere ein Unternehmensstandort, ein Rechenzentrum, ein Lager, eine Baustelle oder ein anderer ausdrücklich vom Auftraggeber angegebener Lieferort gelten. Die Übernahme durch dort erkennbar zur Warenannahme befugte Personen gilt als Übernahme durch den Auftraggeber.

16.5 Sichtbare Transport- oder Verpackungsschäden sind bei Übernahme nach Möglichkeit am Fracht- oder Ablieferbeleg zu vermerken, fotografisch zu dokumentieren und DAXS unverzüglich mitzuteilen. Die gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten im unternehmerischen Verkehr bleiben unberührt.

16.6 Wird Ware aus dem unmittelbaren Verfügungsbereich von DAXS auf Wunsch des Auftraggebers an einen anderen Ort als den vereinbarten Erfüllungsort versendet und ist keine Bringschuld vereinbart, richtet sich der Gefahrübergang nach den anwendbaren gesetzlichen Regeln und einer allfälligen ausdrücklichen Liefervereinbarung.

16.7 Installation, Konfiguration, Datenübernahme, Entsorgung, Schulung und Dokumentation sind nur im Produktpreis enthalten, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

16.8 Gelieferte Waren bleiben bis zur vollständigen Zahlung nach Maßgabe der DAXS-AGB unter Eigentumsvorbehalt.

17. SOFTWARE, LIZENZEN UND SUBSCRIPTIONS

17.1 Rechte an Standardsoftware und Drittprodukten richten sich nach den Bedingungen des jeweiligen Rechteinhabers.

17.2 DAXS darf Lizenzen und Subscriptions im vereinbarten Umfang beschaffen, vermitteln oder administrieren.

17.3 Automatische Verlängerungen, Mindestlaufzeiten und Kündigungsfristen von Drittanbieterprodukten richten sich nach dem jeweiligen Produktvertrag.

17.4 Der Auftraggeber stellt die korrekte Anzahl und Art der benötigten Lizenzen sicher, soweit DAXS nicht ausdrücklich mit einer vollständigen Lizenzermittlung beauftragt wurde.

18. PREISE, ABRECHNUNG UND FREMDKOSTEN

18.1 Preise und Abrechnungsmodelle ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelauftrag.

18.2 Leistungen können nach Zeitaufwand, Pauschale, Projektpreis, monatlichem Serviceentgelt, Stückpreis, Nutzung, Lizenzmenge oder einer Kombination dieser Modelle abgerechnet werden.

18.3 Aufwandsschätzungen und Budgets sind keine Fixpreise, sofern sie nicht ausdrücklich als solche bezeichnet sind.

18.4 Wird eine wesentliche Überschreitung einer ausdrücklich kommunizierten Aufwandsschätzung erkennbar, informiert DAXS den Auftraggeber und stimmt das weitere Vorgehen ab.

18.5 Fremdkosten, Lizenzkosten, Cloudkosten, Carrierkosten, Domainkosten, Zertifikatskosten, Versandkosten und sonstige Drittanbieterentgelte werden entsprechend dem Auftrag zusätzlich verrechnet oder unmittelbar vom Drittanbieter fakturiert.

18.6 Nicht stornierbare oder bereits verbindlich bestellte Drittprodukte und projektbezogene Fremdkosten sind vom Auftraggeber zu tragen, soweit dies rechtlich zulässig ist und die Bestellung dem Auftrag entspricht.

18.7 Reisezeiten, Fahrtkosten, Parkkosten, Nächtigungen und sonstige notwendige Reisespesen richten sich nach Angebot, Preisliste oder Einzelauftrag.

19. ÄNDERUNGEN VON DRITTANBIETERPREISEN

19.1 Hersteller-, Distributor-, Carrier- und Providerpreise können sich während einer Vertragsbeziehung ändern.

19.2 Soweit Drittanbieterentgelte vereinbarungsgemäß durchgereicht oder nutzungsabhängig abgerechnet werden, gelten geänderte Drittanbieterkonditionen ab deren Wirksamwerden.

19.3 Eine Änderung des Fremdkostenanteils erhöht nicht automatisch ein ausdrücklich fix vereinbartes eigenes DAXS-Leistungsentgelt.

19.4 Ein Anbieterwechsel, eine technische Migration oder die Bewertung von Alternativen ist eine gesonderte Leistung, sofern sie nicht ausdrücklich vom bestehenden Auftrag umfasst ist.

20. DATENSCHUTZ

20.1 Beide Parteien beachten die für sie anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften.

20.2 Soweit DAXS personenbezogene Daten als Auftragsverarbeiter für den Auftraggeber verarbeitet, schließen die Parteien eine Vereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO.

20.3 Die AVV regelt insbesondere Gegenstand und Dauer, Datenkategorien, betroffene Personen, Weisungen, technische und organisatorische Maßnahmen, Unterauftragsverarbeiter, Unterstützungspflichten und Löschung oder Rückgabe.

20.4 Eine rein technische Beratung begründet nicht automatisch eine Auftragsverarbeitung.

20.5 DAXS kann bei Datenschutz- und Compliance-Fragen technisch und organisatorisch unterstützen. Die verbindliche rechtliche Bewertung der kundenseitigen Verarbeitung, Rechtsgrundlagen, Informationspflichten und branchenspezifischen Pflichten bleibt beim Auftraggeber und erforderlichenfalls bei dessen Rechtsberatung.

21. INFORMATIONSSICHERHEIT UND ADMINISTRATIVE ZUGRIFFE

21.1 DAXS verwendet für administrative Tätigkeiten angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen entsprechend dem vereinbarten Leistungsumfang.

21.2 Einzelheiten können in TOM, Security Baseline, Leistungsbeschreibung und SLA geregelt werden.

21.3 Der Auftraggeber stellt die für den Auftrag erforderlichen Berechtigungen bereit und sorgt dafür, dass Änderungen an administrativen Zugängen DAXS rechtzeitig mitgeteilt werden.

21.4 Soweit technisch und organisatorisch sinnvoll, soll der Auftraggeber über einen eigenen unabhängigen Eigentümer- oder Recovery-Zugang zu wesentlichen Systemen verfügen.

21.5 Die Verwahrung von Zugangsdaten durch DAXS begründet kein Eigentum von DAXS an Kundenkonten, Tenants, Domains oder Daten.

22. BACKUP, RESTORE UND DISASTER RECOVERY

22.1 Aus einer allgemeinen IT-Betreuung entsteht keine automatische Verantwortung von DAXS für Datensicherung.

22.2 Backup, Backup-Monitoring, Restore, Test-Restore, Offsite-Sicherung, Immutable Backup, Replikation und Disaster Recovery sind jeweils gesondert zu definierende Leistungen.

22.3 Ein technisch erfolgreich gemeldeter Backupjob ist nicht mit einem erfolgreich getesteten Restore gleichzusetzen. Ein erfolgreicher Restore einzelner Daten ist

nicht mit einem vollständigen Disaster-Recovery-Test gleichzusetzen.

22.4 Der Auftraggeber kennzeichnet geschäftskritische Systeme und Daten und teilt gesetzliche oder interne Aufbewahrungsanforderungen mit.

22.5 RPO, RTO, Aufbewahrung, Sicherungsziele, Verschlüsselung, Monitoring und Testintervalle werden nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart sind.

23. KUNDENWEISUNGEN GEGEN TECHNISCHE EMPFEHLUNG

23.1 DAXS weist auf erkennbare erhebliche technische oder sicherheitsbezogene Risiken einer gewünschten Vorgehensweise hin.

23.2 Hält der Auftraggeber nach Aufklärung an einer technisch vertretbaren, aber nicht empfohlenen Lösung fest, kann DAXS die Entscheidung dokumentieren und die Durchführung von einer ausdrücklichen Risikoakzeptanz abhängig machen.

23.3 Offensichtlich rechtswidrige, technisch unvertretbare oder unmittelbar sicherheitsgefährdende Weisungen müssen nicht ausgeführt werden.

24. VERTRAULICHKEIT

24.1 Beide Parteien behandeln nicht allgemein bekannte technische, kaufmännische und organisatorische Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich.

24.2 Vertrauliche Informationen dürfen nur zur Vertragsdurchführung verwendet und nur solchen Personen zugänglich gemacht werden, die sie dafür benötigen.

24.3 Die Weitergabe an eingesetzte Berater, Partner, Spezialisten und Subunternehmer ist zulässig, soweit diese die Informationen zur Leistungserbringung benötigen und angemessen zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.

24.4 Gesetzliche, behördliche und gerichtliche Offenlegungspflichten bleiben unberührt.

24.5 Zugangsdaten und sicherheitskritische Informationen sind mit besonderer Sorgfalt zu behandeln.

25. ARBEITSERGEBNISSE, NUTZUNGSRECHTE UND KNOW-HOW

25.1 Nutzungsrechte an individuell erstellten Arbeitsergebnissen richten sich nach dem jeweiligen Einzelauftrag und ergänzend nach den DAXS-AGB.

25.2 Vorbestehende Methoden, Skripte, Bibliotheken, Vorlagen, Automatisierungen, generische Komponenten, Werkzeuge und allgemeines Know-how werden durch einen Kundenauftrag nicht automatisch exklusiv übertragen.

25.3 DAXS darf allgemeine Erfahrungen und Methoden, die keine vertraulichen Informationen des Auftraggebers offenlegen, auch in anderen Projekten verwenden.

25.4 Bei kundenspezifischer Software können Sourcecode-Übergabe, ausschließliche Rechte, Escrow oder besondere Weiterentwicklungsrechte gesondert vereinbart und bepreist werden.

26. ABNAHME UND PRODUKTIVSETZUNG

26.1 Werkvertragliche Leistungen können einer Abnahme unterliegen.

26.2 Abnahmekriterien sollen möglichst bereits in der Leistungsbeschreibung festgelegt werden.

26.3 Unwesentliche Restpunkte hindern die Abnahme nicht zwingend, wenn die wesentliche vertragsgemäße Nutzung möglich ist.

26.4 Neue Wünsche, Optimierungen und Erweiterungen außerhalb des vereinbarten Sollumfangs sind kein Mangel der ursprünglichen Leistung.

26.5 Sachlich abgrenzbare Projektteile können gesondert abgenommen werden.

26.6 Produktive Nutzung eines ausdrücklich zur Abnahme bereitgestellten Arbeitsergebnisses kann nach Maßgabe der DAXS-AGB und einer anwendbaren Abnahmevereinbarung rechtliche Bedeutung für die Abnahme haben.

27. GEWÄHRLEISTUNG UND MÄNGELBEARBEITUNG

27.1 Gewährleistung, Untersuchung, Mängelrüge und Verbesserung richten sich nach dem Einzelauftrag, den DAXS-AGB und zwingendem Recht.

27.2 Behauptete Mängel sind möglichst konkret zu beschreiben. Der Auftraggeber stellt die zur Reproduktion erforderlichen Informationen bereit.

27.3 Eine technische Störung ist nicht automatisch ein von DAXS zu vertretender Mangel.

27.4 Beruht eine Störung auf kundenseitigen Änderungen, Drittanbietersystemen, nicht freigegebenen Softwareständen, Herstellerdiensten oder anderen nicht von DAXS verursachten Umständen, kann der angemessene Analyse- und Behebungsaufwand verrechnet werden.

28. HAFTUNG UND BESONDERES SCHADENSPOTENZIAL

28.1 Für Haftung und Schadenersatz gelten die wirksam einbezogenen DAXS-AGB. Dieser Rahmenvertrag erweitert die dort geregelte Haftung nicht.

28.2 Der Auftraggeber informiert DAXS vor Auftragserteilung über ein außergewöhnlich hohes Schadenspotenzial, insbesondere bei Produktionsstillstand, besonders kritischen Daten, hohen Transaktionswerten, hochverfügbaren Systemen oder regulatorisch sensiblen Umgebungen.

28.3 DAXS kann die Übernahme eines solchen Auftrags von einer gesonderten Risikoverteilung, zusätzlichen technischen Maßnahmen, einem geeigneten Service- und Redundanzmodell, einer vom Auftraggeber zu beschaffenden projektbezogenen Absicherung oder einer sonstigen individuellen Vereinbarung abhängig machen.

28.4 Ohne eine entsprechende Vereinbarung entsteht aus einem gewöhnlichen IT-Auftrag keine stillschweigende Übernahme eines außergewöhnlichen Betriebs- oder Unternehmensrisikos des Auftraggebers.

28.5 Der Auftraggeber entscheidet eigenverantwortlich über die Absicherung seiner allgemeinen Unternehmensrisiken, insbesondere Betriebsunterbrechung, Cyberrisiken, Datenverlust und Produktionsausfall. DAXS gewährt dem

Auftraggeber keinen eigenen Versicherungsschutz.

29. REGULATORISCHE UND BRANCHENSPEZIFISCHE ANFORDERUNGEN

29.1 Der Auftraggeber teilt vor Auftragserteilung mit, wenn besondere gesetzliche, aufsichtsrechtliche oder branchenspezifische Anforderungen für die betroffenen Systeme gelten.

29.2 Besondere Anforderungen an Auditierung, Datenstandort, Business Continuity, Lieferkette, Dokumentation, Zugriffskontrolle oder Meldepflichten werden nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart sind.

29.3 Zusätzliche Nachweise, Auditunterstützung, Spezialprozesse und technische Maßnahmen können einen gesonderten Leistungsumfang erfordern.

30. LAUFZEIT DES RAHMENVERTRAGS

30.1 Dieser Rahmenvertrag beginnt mit Unterzeichnung oder dem ausdrücklich vereinbarten Inkrafttreten.

30.2 Ohne abweichende Vereinbarung wird er auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

30.3 Er kann von jeder Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende gekündigt werden, sofern nichts anderes vereinbart ist.

30.4 Die Kündigung dieses Rahmenvertrags verhindert neue Leistungsabrufe nach seinem Ende, beendet jedoch nicht automatisch bereits bestehende Einzelaufträge, Projekte, Subscriptions oder Dauerschuldverhältnisse.

30.5 Bestehende Einzelaufträge laufen nach ihren jeweiligen Bedingungen weiter, sofern sie nicht ebenfalls wirksam beendet werden.

30.6 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

31. AUSSETZUNG VON LEISTUNGEN

31.1 DAXS kann betroffene Leistungen im gesetzlich zulässigen Umfang aussetzen, wenn eine sichere oder rechtmäßige Leistungserbringung objektiv nicht möglich ist oder notwendige Kundenmitwirkungen trotz angemessener Aufforderung fehlen.

31.2 Bei Zahlungsverzug gelten zusätzlich die DAXS-AGB.

31.3 Eine Aussetzung soll nach Möglichkeit nur den betroffenen Leistungsbereich erfassen.

32. VERTRAGSENDE, EXIT UND ÜBERGABE

32.1 Bei Beendigung eines Einzelauftrags unterstützt DAXS auf Wunsch eine geordnete technische Übergabe an den Auftraggeber oder einen benannten Nachfolger.

32.2 Die Übergabe kann vorhandene technische Dokumentation, kundeneigene Daten, Konfigurationsinformationen, administrative Zugänge, Lizenzinformationen, offene Tickets und bekannte Restpunkte umfassen, soweit diese zur Übergabe bestimmt sind.

32.3 Passwörter und sonstige Credentials werden über einen angemessenen sicheren Übertragungsweg übergeben und nicht ungeschützt in allgemeine Abschlussdokumente aufgenommen.

32.4 Eine umfangreiche Exit-Migration, Datenkonvertierung, Sonderdokumentation, Schulung eines Nachfolgers oder technische Unterstützung beim Anbieterwechsel wird nach Aufwand verrechnet, sofern sie nicht ausdrücklich im laufenden Entgelt enthalten ist.

32.5 DAXS muss interne Werkzeuge, eigene Lizenzschlüssel, internes Know-how, generische Automatisierungen oder Geschäftsgeheimnisse nicht übertragen, soweit deren Übergabe nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

32.6 Drittanbieterprodukte können eigene Export-, Übertragungs-, Portierungs- und Kündigungsregeln vorsehen.

33. KOMMUNIKATION UND TEXTFORM

33.1 Soweit keine strengere Form gesetzlich oder ausdrücklich vertraglich vorgesehen ist, können projektbezogene Erklärungen in Textform erfolgen.

33.2 Dazu gehören insbesondere E-Mail, freigegebene Ticketsysteme und dokumentierte elektronische Freigaben.

33.3 Mündliche Abstimmungen können operativ wirksam sein. Änderungen mit wesentlicher Auswirkung auf Preis, Laufzeit, Scope oder Risiko sollen aus Beweisgründen anschließend in Textform dokumentiert werden.

34. EINBEZIEHUNG DER DAXS-AGB

34.1 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen B2B von DAXS - Herbert Röblreiter in der für das Vertragsverhältnis wirksam vereinbarten Fassung.

34.2 Die maßgebliche Versions-ID soll im Rahmenvertrag, Einzelauftrag oder in der Auftragsbestätigung eindeutig angegeben werden.

34.3 Eine später veröffentlichte neue AGB-Version ersetzt die für ein bestehendes Vertragsverhältnis vereinbarte Fassung nicht automatisch.

Einbezogene AGB-Version: [YYYYMMDDHHmm]

35. RECHT UND GERICHTSSTAND

35.1 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts, soweit dessen Ausschluss zulässig ist.

35.2 Für Streitigkeiten zwischen Unternehmern wird, soweit rechtlich zulässig, die Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts am Geschäftssitz von DAXS vereinbart.

35.3 Zwingende gesetzliche Zuständigkeitsregeln bleiben unberührt.

36. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

36.1 Individuell ausgehandelte Vereinbarungen gehen entgegenstehenden Standardbestimmungen vor.

36.2 Änderungen und Ergänzungen dieses Rahmenvertrags sollen aus Beweisgründen in Textform erfolgen, soweit nicht eine strengere Form erforderlich ist.

36.3 Sollte eine Bestimmung unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt. An ihre Stelle treten die gesetzlichen Regeln; soweit zulässig, werden die Parteien eine wirksame Regelung vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt.

36.4 Dieser Rahmenvertrag begründet keine Gesellschaft, kein Arbeitsverhältnis, keine Exklusivität und keine allgemeine Vertretungsmacht über ausdrücklich vereinbarte Vollmachten hinaus.

37. VERTRAGSANLAGEN

Je nach Auftrag können insbesondere folgende Dokumente einbezogen werden:

- DAXS AGB B2B
- Einzelauftrag und Leistungsbeschreibung
- Managed-Service-Vereinbarung
- Service Level Agreement
- Auftragsverarbeitungsvereinbarung
- Technische und organisatorische Maßnahmen

- Administrations- und Cloudvollmacht
- Backup, Restore und Disaster Recovery
- Security Baseline und Risikoakzeptanz
- Softwareentwicklungsvereinbarung
- Hardware-, Software-, Lizenz- und Cloudbeschaffung
- Change Request
- Abnahme und Übergabe
- Rechenzentrum und Remote Hands
- weitere projektspezifische Anlagen

38. UNTERZEICHNUNG

Für DAXS - Herbert Röblreiter

Ort, Datum: _____

Herbert Röblreiter

Unterschrift / elektronische Signatur: _____

Für den Auftraggeber

Firma: _____

Name / Funktion: _____

Ort, Datum: _____

Unterschrift / elektronische Signatur: _____

Dokumentinformation

Stand: 20. September 2026

Verbindlich ist ausschließlich die individuell abgestimmte, ausdrücklich freigegebene und digital signierte Vertragsfassung.

Weiterführend

Ergänzend zur Vertragsvorlage: AGB B2B, Leistungsbausteine und Projektumfang, Betreuungsmodelle und Service-Level, Datenschutz und Informationssicherheit und Dokumentation und Wissenstransfer.