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, Cloudprovidern, 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 LEISTUNGSABRUFE

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. PROJEKTLEISTUNGEN 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 schuldhafte 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.

Created 2026-09-19 16:30:27 UTC by DAXS Administration
Updated 2026-09-20 07:04:20 UTC by DAXS Administration