

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Frankford's IT-Solutions GmbH

Stand: 3.6.2026

1 Allgemeines

1.1 Definitionen

Frankford's IT-Solutions GmbH, mit dem Hauptsitz in 6020 Innsbruck, Fallmerayerstraße 14, Firmenbuchnummer 604296x, LG Innsbruck. UID Nr. ATU79476149. Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz (KSchG). Gegenüber Verbrauchern findet keine Anwendung statt; mit Verbrauchern kommt auf Basis dieser AGB kein Vertrag zustande. Vertragsparteien sind Frankford's IT-Solutions GmbH und der Kunde.

1.2 Vereinbarung der Schriftform

Die beteiligten Parteien einigen sich darauf, dass Verträge zur Gültigkeit in schriftlicher Form abgefasst sein müssen. Mündlich getroffene Vereinbarungen entfalten keine rechtlichen Wirkungen. Eine Abweichung von der Schriftformbedingung bedarf selbst einer ausdrücklichen schriftlichen Festlegung.

Für die Gültigkeit von Vertragsänderungen, -ergänzungen und -kündigungen, die explizit als solche gekennzeichnet sein müssen, ist die schriftliche Form zwingend erforderlich. Andernfalls sind sie rechtlich unwirksam. Im allgemeinen Geschäftsverkehr zwischen den Vertragspartnern wird die Schriftform ebenfalls als erfüllt angesehen, wenn die Kommunikation über elektronische Medien, wie zum Beispiel E-Mail, erfolgt.

1.3 Zustellung

Für die Einhaltung von Fristen ist das Zustellungsdatum beim Empfänger maßgeblich.

Hat der Kunde es pflichtwidrig unterlassen oder verspätet versäumt, eine Änderung seiner Zustell- oder E-Mail-Adresse oder seiner Zahlstelle bekanntzugeben, und gehen ihm deshalb Schriftstücke von Frankford's IT-Solutions GmbH, insbesondere Kündigungen, Mahnungen oder Rechnungen, nicht zu, so gelten diese als zugestellt, sofern Frankford's IT-Solutions GmbH den Versand an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene Adresse bzw. Zahlstelle nachweist. Die Zustellfiktion gilt mit dem Zeitpunkt, zu dem die Sendung bei ordnungsgemäßer Bekanntgabe der Adresse zugegangen wäre.

Die Zustellfiktion gilt nicht, soweit der Nichtzugang von Frankford's IT-Solutions GmbH zu vertreten ist.

1.4 Anwendung von österreichischem Recht

In den vertraglichen Beziehungen zwischen den Vertragsparteien findet ausschließlich österreichisches Recht Anwendung. Das UN-Kaufrecht (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf, CISG) wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen.

Die Vertragsparteien vereinbaren, Verträge nicht wegen Irrtums anzufechten. Dieser Ausschluss gilt nicht bei einem von Frankford's IT-Solutions GmbH veranlassten, einem arglistig verschwiegenen oder einem offenkundigen Irrtum.

Da beide Vertragsparteien Unternehmer sind, wird die Anfechtung wegen Verkürzung über die Hälfte (laesio enormis, § 934 ABGB) gemäß § 351 UGB einvernehmlich ausgeschlossen.

1.5 Gerichtsstand

Es wird einvernehmlich festgelegt, dass das sachlich zuständige Gericht in Innsbruck der ausschließliche Gerichtsstand ist.

1.6 Unwirksamkeit einzelner Klauseln

Die Ungültigkeit einzelner Vertragsbestimmungen führt nicht zur Gesamtungültigkeit des Vertrages. Stattdessen wird die ungültige Bestimmung durch eine gültige ersetzt, die in wirtschaftlicher Hinsicht der ungültigen Bestimmung möglichst ähnlich ist. Gleiches gilt für etwaige Vertragslücken.

1.7 Änderungen und Ergänzungen

Frankford's IT-Solutions GmbH kann die Leistungsinhalte, Preise und sonstige Vertragsbestimmungen sowie diese AGB nach Maßgabe der folgenden Absätze ändern.

Eine Änderung kommt nur aus folgenden, abschließend genannten Anlässen in Betracht: (a) Änderung der Gesetzeslage oder der höchstgerichtlichen Rechtsprechung, die die vertraglichen Leistungen oder Bestimmungen betrifft; (b) technische Weiterentwicklung oder Anpassung an den Stand der Technik; (c) nachgewiesene Preiserhöhungen von Vorlieferanten von Frankford's IT-Solutions GmbH, soweit sie an den Kunden weitergegeben werden.

Frankford's IT-Solutions GmbH kündigt eine solche Änderung mit einer Frist von mindestens 8 Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden (Änderungstichtag) schriftlich an. Die Änderung darf das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht zulasten des Kunden verschieben (Wahrung der Äquivalenz).

Widerspricht der Kunde der angekündigten Änderung nicht innerhalb von 8 Wochen ab Zugang der Ankündigung schriftlich, gilt die Änderung als mit dem Kunden vereinbart. **Frankford's IT-Solutions GmbH weist den Kunden in der Ankündigung gesondert und drucktechnisch hervorgehoben darauf hin, dass sein Schweigen als Zustimmung gilt und dass ihm bei Widerspruch ein Sonderkündigungsrecht zum Änderungstichtag zusteht.**

Wesentliche Änderungen, insbesondere die Änderung der vertraglichen Hauptleistung oder eine Entgelterhöhung, die über die in Ziffer 4 vorgesehene VPI-Indexierung hinausgeht, werden nur mit ausdrücklicher, aktiver Zustimmung des Kunden wirksam. Eine Zustimmungsfiktion durch Schweigen tritt insoweit nicht ein.

Widerspricht der Kunde einer Änderung im Sinne dieser Ziffer fristgerecht, so steht ihm ein **Sonderkündigungsrecht zum Änderungstichtag** zu. Bis zum Wirksamwerden der Kündigung gelten die bisherigen Bedingungen unverändert fort.

2 Übertragung von Pflichten und Rechte

Frankford's IT-Solutions GmbH behält sich das Recht vor, sämtliche Rechte und Pflichten dieses Vertrages auf verbundene Unternehmen innerhalb des Unternehmenskonzerns zu übertragen. Eine schriftliche Benachrichtigung an den Kunden erfolgt im Falle einer solchen Vertragsübertragung. Dem Kunden steht kein Kündigungsrecht zu, sofern das übernehmende Unternehmen alle Vertragsrechte und -pflichten übernimmt.

Darüber hinaus ist Frankford's IT-Solutions GmbH berechtigt, Subunternehmer zur Erfüllung ihrer Vertragspflichten heranzuziehen und schließt mit diesen, soweit eine Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt, einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO (Ziffer 12.4) ab. Werden Subunternehmer mit der Verarbeitung personenbezogener Daten betraut, gilt ergänzend Ziffer 12 (Datenschutz).

Der Kunde kann den Vertrag nur nach schriftlicher Zustimmung von Frankford's IT-Solutions GmbH an Dritte übertragen, wobei der bisherige und der neue Kunde solidarisch für alle bis zum Übergang entstandenen Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche haften. Der Kunde hat Frankford's IT-Solutions GmbH unverzüglich über Änderungen seiner Unternehmensdaten zu informieren und bei wesentlichen Änderungen eventuell erforderliche Sicherheitsleistungen gemäß den AGB bereitzustellen. Im Falle eines Unternehmensübergangs gemäß § 38 UGB müssen die beteiligten Unternehmen Frankford's IT-Solutions GmbH umgehend schriftlich informieren, andernfalls haften sie als Solidarschuldner für sämtliche Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche aus dem Vertrag.

3 Rechte und Pflichten der Vertragsparteien

Frankford's IT-Solutions GmbH behält sich das Recht vor, zur Identitätsüberprüfung alle erforderlichen Informationen und Nachweise vom Kunden zu verlangen, einschließlich amtlicher Dokumente und Bestätigungen zur Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis. Der Kunde muss auf Anfrage von Frankford's IT-Solutions GmbH eine Zustellanschrift und eine Zahlstelle im Inland oder EU-Ausland angeben sowie eine Bank- oder Kreditkartenverbindung von einem im Europäischen Wirtschaftsraum zugelassenen Kreditinstitut mit Sitz in einem EU-Land oder der Schweiz nachweisen.

Frankford's IT-Solutions GmbH kann die Erbringung von Leistungen von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig machen, wenn die fristgerechte Bezahlung von Entgeltforderungen gefährdet erscheint, z.B. aufgrund eines Insolvenzverfahrens oder Zahlungsverzugs des Kunden. Die Sicherheitsleistung kann in Form einer Barzahlung oder einer akzeptierten Bankgarantie eines erstklassigen Kreditinstituts erfolgen, das seinen Sitz in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder der Schweiz hat. Der Kunde trägt eventuell

anfallende Kosten im Zusammenhang mit der Sicherheitsleistung.

Der Kunde ist für die Vergebührung von Verträgen, die er mit Frankford's IT-Solutions GmbH abschließt, verantwortlich und muss die dafür vorgeschriebenen Gebühren, Steuern und Abgaben entrichten. Für die Einholung von erforderlichen Genehmigungen, Konzessionen und behördlichen Genehmigungen sowie privatrechtlichen Zustimmungen Dritter ist der Kunde selbst verantwortlich und haftet gegenüber Frankford's IT-Solutions GmbH für die Vollständigkeit und Richtigkeit seiner Angaben.

Die Verfügbarkeit und Qualität der angebotenen Dienste richten sich nach den Service- oder Leistungsbeschreibungen sowie den Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien und den Bestimmungen der Lieferanten. Frankford's IT-Solutions GmbH behält sich das Recht vor, vertraglich vereinbarte Leistungen an den Stand der Technik anzupassen, sofern die zugesagten Funktionalitäten unberührt bleiben. Kunden haben daraus keine Ansprüche gegen Frankford's IT-Solutions GmbH.

4 Zahlungsbedingungen

Die Gebührenhöhe richtet sich nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Vereinbarungen mit Frankford's IT-Solutions GmbH und schließt, wenn nicht explizit erwähnt, die gesetzliche Umsatzsteuer nicht ein.

Feste, wiederkehrende Gebühren sind im Voraus zu entrichten, während feste einmalige Gebühren nach Erbringung der Dienstleistung in der nächsten laufenden Rechnung zu begleichen sind, sofern die Vertragsbedingungen für das jeweilige Produkt keine abweichende Regelung vorsehen. Die Abrechnung erfolgt in periodischen Intervallen, wobei die Zahlungspflicht am Tag nach der Bereitstellung entsteht und die Gebühren für den Rest des Monats anteilig berechnet werden, es sei denn, die Vertragsbedingungen sehen eine abweichende Regelung vor.

Wird das Vertragsverhältnis oder der Service während eines laufenden Intervalls gekündigt oder beendet, verrechnet Frankford's IT-Solutions GmbH das Entgelt für dieses Intervall nur anteilig (pro rata) entsprechend der bis zur Beendigung tatsächlich bezogenen Leistung, sofern keine abweichenden Vertragsbedingungen gelten. Frankford's IT-Solutions GmbH behält sich das Recht vor, bestehende Guthaben bei Vertragsende mit anderen Vertragsverhältnissen zwischen dem Kunden und Frankford's IT-Solutions GmbH zu verrechnen. Variable Gebühren sind nach Erbringung der Dienstleistung zu begleichen.

Die Gebührenforderungen sind innerhalb von 10 Kalendertagen nach Erhalt der Rechnung oder, sofern ein Fälligkeitstermin angegeben ist, bis zum angegebenen Fälligkeitstermin auf dem in der Rechnung angegebenen Konto zu zahlen. Alle damit verbundenen Bar- und Überweisungskosten trägt der Kunde.

Die Rechnungsstellung erfolgt, wenn möglich, unmittelbar nach Lieferung oder nach Erbringung jeder einzelnen Einheit oder Leistung bei Aufträgen, die mehrere Einheiten umfassen. Frankford's IT-Solutions GmbH kann eine einheitliche Kundennummer für alle Leistungen festlegen und Zahlungen werden in der Regel auf die älteste ausstehende Schuld angerechnet. Wenn der Kunde eine Einzugsermächtigung erteilt und das angegebene Kreditinstitut den Einzug aus vom Kunden zu vertretenden Gründen verweigert, kann Frankford's IT-Solutions GmbH Bearbeitungskosten berechnen. Wenn der Kunde seine Rechnung ohne Einzugsermächtigung bezahlt, muss er die richtige Verrechnungskontonummer und Rechnungsnummer angeben. Andernfalls erfolgt eine manuelle Zuordnung mit anfallenden Bearbeitungskosten. Die schuldbefreiende Wirkung der Zahlung tritt erst nach korrekter Zuordnung ein, vorausgesetzt, dass Frankford's IT-Solutions GmbH sich ohne schuldhaftes Verzögern bemüht, die Zuordnung vorzunehmen.

Bei Verzug des Kunden mit der Bezahlung von Gebührenforderungen von Frankford's IT-Solutions GmbH oder Dritten, die von Frankford's IT-Solutions GmbH vorgeschrieben werden, ist Frankford's IT-Solutions GmbH berechtigt, Verzugszinsen zu berechnen. Der Zinssatz beträgt 9,2 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz (§ 456 UGB), mindestens jedoch 8 % p.a. Verzugszinsen werden nach Ablauf von zwei Monaten nach Fälligkeit kapitalisiert. Die notwendigen und zweckmäßigen Kosten für das Einschalten von Rechtsanwälten und Inkassoinstituten im Falle des Verzugs trägt der Kunde. Bei Nutzung eines Inkassoinstituts hat der Kunde höchstens die in der Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Höchstsätze der Inkassoinstituten gebührenden Vergütungen zu erstatten. Im Falle der Einschaltung eines Rechtsanwalts hat der Kunde höchstens die Vergütungen gemäß den Autonomen Honorarrichtlinien und dem Rechtsanwaltstarifgesetz zu erstatten. Die entsprechenden Vorschriften sind unter www.oerak.at abrufbar.

Reiseaufwendungen werden gesondert nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet, wobei Frankford's IT-Solutions GmbH vor Reisen die Zustimmung des Kunden einholt. Die Abrechnung erfolgt auf Grundlage des offiziellen Kilometergeldes bzw. der anfallenden Kosten (Zug, Flug, Taxi usw.), und der Kunde erhält auf Anfrage Kopien der Belege. Wegzeiten werden zum halben Tagessatz verrechnet, während keine Diäten berechnet werden.

Die Preise unterliegen einer jährlichen Anpassung entsprechend dem Verbraucherpreisindex (VPI) 2020 oder dem an seine Stelle tretenden Index. Die Berechnungsgrundlage für die Anpassung ist der Indexwert, der im Monat der Angebotserstellung veröffentlicht wurde. Frankford's IT-Solutions GmbH wird die Indexierung zum Ende eines jeden Kalenderjahres oder Quartals vornehmen. Die zu diesem Zeitpunkt verglichenen oder verfügbaren Indexwerte dienen auch als Basis für zukünftige Anpassungen.

Einwände gegen in Rechnung gestellte Gebührenforderungen müssen innerhalb von drei Monaten nach Erhalt der Rechnung schriftlich bei Frankford's IT-Solutions GmbH erhoben werden. Wenn Gebührenforderungen ohne Rechnungsstellung beglichen werden, beginnt die dreimonatige Frist mit der Zahlung. **Versäumt der Kunde diese Frist, verliert er das Recht, die nicht fristgerechte Rüge der Rechnung nachzuholen; die Fristversäumnis führt jedoch nicht zu einem konstitutiven (eigenständig anspruchsbegründenden) Anerkenntnis der Forderung.** Berechtigte materielle Einwendungen, insbesondere das Nichtbestehen oder der Wegfall der Forderung, bleiben dem Kunden auch nach Fristablauf erhalten. Dies lässt die Beweislast für das Bestehen der Forderung nach den allgemeinen Regeln unberührt. Soweit Frankford's IT-Solutions GmbH gesetzliche oder vertragliche Löschpflichten erfüllt hat, treffen sie hinsichtlich gelöschter Daten keine überschießenden Aufbewahrungs- oder Nachweispflichten.

5 Gewährleistung, Fristen und Störungen

Die maximale Zeitspanne für die Erbringung von Dienstleistungen oder Produkten richtet sich nach den jeweiligen Service- oder Leistungsbeschreibungen, den einzelnen Verträgen oder den Vorgaben der Lieferanten. Leistungsfristen und Termine werden nur dann verbindlich, wenn sie ausdrücklich als solche vereinbart wurden. Unser Unternehmen, Frankford's IT-Solutions GmbH, bemüht sich nach Kräften, die vereinbarten Liefertermine präzise einzuhalten.

Vereinbarte Fristen und Termine werden bei vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernissen, die nicht in unserer Verantwortung liegen, angemessen verlängert oder verschoben. Solche Hindernisse können unter anderem unvorhersehbares Ausbleiben von Lieferungen seitens unserer Lieferanten, geografische, technische oder rechtliche Hindernisse bei der Einrichtung von Datenanschlüssen oder Fälle von höherer Gewalt umfassen. Höhere Gewalt bezieht sich auch auf außergewöhnliche Witterungsbedingungen, Arbeitskonflikte aller Art, Kriege, radioaktive Ereignisse, Brände, Erdbeben, Maßnahmen von Regierungsbehörden oder deren Vertreter, Handlungen oder Unterlassungen von Dritten, für die wir nicht verantwortlich sind, sowie Embargos oder Exportbeschränkungen.

Falls wir aus anderen Gründen in Verzug geraten, behält sich der Kunde das Recht vor, vom Vertrag zurückzutreten oder die Bestellung einer zusätzlichen Leistung zu stornieren, sofern wir eine angemessene Nachfrist, die mindestens vier Wochen betragen muss, nicht einhalten. In diesem Fall hat der Kunde keine Ansprüche auf Schadenersatz wegen des Rücktritts, soweit nicht zwingendes Recht oder Ziffer 10 etwas anderes vorsehen.

Wenn die Leistung aus Gründen, die der Kunde zu verantworten hat, nicht erbracht werden kann, sind wir berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder die Bestellung einer zusätzlichen Leistung zu stornieren, sofern der Kunde eine von uns gesetzte angemessene Nachfrist, die mindestens vier Wochen betragen muss, nicht einhält.

Im Falle von Schäden und Verlusten von Geräten und Einrichtungen, die von uns in den Räumlichkeiten des Kunden aufgestellt werden, haftet der Kunde für Schäden, die er oder seine Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben. Für Schäden infolge höherer Gewalt oder durch uns oder unsere Beauftragten verursachte Schäden haftet der Kunde nicht. Der Kunde ist verpflichtet, die in seinen Räumlichkeiten aufgestellten Geräte und Einrichtungen mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers zu verwahren; soweit zumutbar, hat er sie zum Neuwert gegen die üblichen Risiken (Feuer, Wasser, Diebstahl) zu versichern. Die Haftung des Kunden gilt unabhängig von seinem Nutzungsrecht am Raum (Eigentum, Pacht, Miete, Fruchtgenuss usw.). Bei einem vom Kunden zu vertretenden Verlust der beim Kunden befindlichen Geräte löst sich der Vertrag über die Dienstleistung und die damit verbundene Zahlungsverpflichtung nicht auf, wenn wir die Wiederherstellung innerhalb angemessener Zeit vornehmen; die Kosten der Wiederherstellung trägt in diesem Fall der Kunde. Der Kunde ist verpflichtet, uns unverzüglich über Gefahren für unsere Einrichtungen oder unser Eigentumsrecht zu informieren, insbesondere wenn unsere Rechte durch Dritte oder behördliche Maßnahmen gefährdet sind. Die Kosten für die gerichtliche oder außergerichtliche Durchsetzung unseres Eigentumsrechts werden dem Kunden in Rechnung gestellt, soweit er den Anlass zu vertreten hat.

Wir können die Wartung und den Betrieb der angebotenen Softwareanwendungen nur so lange gewährleisten und vertraglich zusichern, wie der Softwarehersteller Support für die verwendete Version des Basisprodukts anbietet. Wenn der Support für die verwendete Version eines Basisprodukts vom Softwarehersteller eingestellt wird, werden wir dem Kunden mindestens vier Monate im Voraus ein entsprechendes Migrationsprojekt vorschlagen. Wenn

innerhalb von zwei Monaten nach Vorlage dieses Migrationsprojekts keine Einigung über die Durchführung erzielt wird, können beide Vertragsparteien den Dienst mit einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Monatsende außerordentlich kündigen. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. Sollten durch Upgrades seitens des Softwareherstellers Kosten für uns entstehen, sind wir berechtigt, diese dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Die Lieferung erfolgt auf Rechnung und Gefahr des Kunden, wobei Teillieferungen möglich sind. Wenn körperliche Geräte geliefert werden, geht die Gefahr, sofern nicht anders vertraglich vereinbart, mit dem Verlassen des Werks auf den Käufer über, wenn der Transport von uns organisiert wird. Schuldet Frankford's IT-Solutions GmbH auch die Montage/Installation, geht die Gefahr erst mit Abschluss der Montage bzw. Übergabe am Bestimmungsort über. Aufbewahrungsmaßnahmen, die aus Gründen beim Kunden erforderlich sind, gehen zu Lasten des Kunden und gelten als Ablieferung.

Abnahme

Wir informieren den Kunden über die Fertigstellung des angebotenen Projekts.

Der Kunde ist verpflichtet, innerhalb von zehn Werktagen nach der Benachrichtigung über die Fertigstellung eine Abnahme durchzuführen.

Die Abnahme wird durch die beiderseitige Unterzeichnung eines Abnahmeprotokolls bestätigt.

Geringfügige Mängel, die den Betrieb nicht wesentlich beeinträchtigen, berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung der Abnahme.

Setzt der Kunde die Software oder das Arbeitsergebnis im Echtbetrieb (Produktivbetrieb) ein, gilt die Leistung damit als abgenommen.

Rügt der Kunde innerhalb der Frist von zehn Werktagen trotz Aufforderung keine wesentlichen Mängel, gilt die Leistung mit Fristablauf als abgenommen.

Keine Abnahmefiktion tritt ein, soweit eine Prüfung der Mangelfreiheit mangels Mitwirkung nicht möglich ist und dies nicht dem Kunden zuzurechnen ist.

Hat Frankford's IT-Solutions GmbH die Leistung erbracht, sind jedoch kundenseitig noch dem Kunden zurechenbare Tätigkeiten (Mitwirkungen, Leistungen, Aufgaben des Kunden) ausständig und kann allein deshalb keine Abnahme erfolgen (z.B. wenn sich die Content-Aufbereitung verzögert oder die interne Systemeinführung verspätet erfolgt), so gilt die Leistung nach fruchtlosem Ablauf einer von Frankford's IT-Solutions GmbH gesetzten angemessenen Nachfrist zur Mitwirkung als abgenommen, sofern der Kunde nicht innerhalb dieser Frist wesentliche Mängel rügt.

Die Verrechnung der Leistung erfolgt nach Unterzeichnung eines Abnahmeprotokolls oder, im Falle der ungerechtfertigten Verweigerung der Abnahme oder des Eintritts einer Abnahmefiktion nach den vorstehenden Absätzen, mit Bereitstellung der Leistung.

Eigentumsvorbehalt und Gefahrtragung

Gelieferte körperliche Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung, einschließlich Zinsen und Kosten, Eigentum von Frankford's IT-Solutions GmbH (Eigentumsvorbehalt). Während dieser Zeit ist der Kunde verpflichtet, auf eigene Kosten für die ordnungsgemäße Instandhaltung (Wartung und Reparatur) zu sorgen. Verpfändungen oder Sicherungsübereignungen vor vollständiger Zahlung sind ausgeschlossen. Wenn der Kunde seinen Verpflichtungen aus dem Vertrag nicht ordnungsgemäß nachkommt, insbesondere in Zahlungsverzug gerät, ist Frankford's IT-Solutions GmbH berechtigt, die sofortige Herausgabe aller unter Eigentumsvorbehalt stehenden körperlichen Waren zu verlangen und auf Kosten des Kunden ihr Eigentum zurückzufordern.

Software steht nicht im körperlichen Eigentum des Kunden; an Software werden ausschließlich Nutzungs- und Werknutzungsrechte nach Maßgabe von Ziffer 11 eingeräumt. Bis zur vollständigen Bezahlung bleibt die Einräumung von Nutzungs- und Werknutzungsrechten gemäß Ziffer 11 vorbehalten.

Wenn für die Inanspruchnahme einer Leistung ein spezieller Code erforderlich ist, wie beispielsweise eine persönliche Identifikationsnummer (PIN-Code) oder ein Kennwort, ist der Kunde verpflichtet, diesen Code geheim zu halten. Falls der Verdacht besteht, dass unbefugte Dritte Kenntnis vom Code erlangt haben, ist der Kunde dazu verpflichtet, den Code umgehend zu ändern oder, sofern dies nur von Frankford's IT-Solutions GmbH durchgeführt werden kann, Frankford's IT-Solutions GmbH unverzüglich mit der Änderung des Codes zu beauftragen. Wenn Leistungen von Frankford's IT-Solutions GmbH von unbefugten Dritten unter Verwendung eines Codes in Anspruch genommen werden, haftet der Kunde für sämtliche dadurch entstandene Kosten bis zur Übermittlung des Auftrags zur Code-Änderung an Frankford's IT-Solutions GmbH, soweit er die missbräuchliche Verwendung zu vertreten hat.

Der Kunde trägt die Verantwortung für Schäden, die durch unzureichende Geheimhaltung seitens des Kunden oder durch die Weitergabe des Codes an Dritte entstehen.

6 Störungen

Der Kunde ist verpflichtet, Störungen oder Mängel an Anschlüssen oder anderen bereitgestellten Einrichtungen unverzüglich an Frankford's IT-Solutions GmbH zu melden und dabei mögliche Ursachen anzugeben. Bei Bedarf stellt der Kunde einen sachkundigen Mitarbeiter zur Verfügung und ermöglicht den Zugang zu den Einrichtungen zur Behebung der Störung.

Frankford's IT-Solutions GmbH nimmt die Störungsmeldung entgegen und beginnt ohne schuldhaftes Verzögerung mit der Behebung der Störung. Die Beseitigung der Störung erfolgt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von Frankford's IT-Solutions GmbH ohne schuldhaftes Verzögerung. Die Zeitspannen für die Entgegennahme der Störungsmeldung, den Beginn der Störungsbehebung und die Behebung der Störung sind im Service- oder Wartungsvertrag oder im Einzelvertrag festgelegt. Entstörungen außerhalb der im Servicevertrag festgelegten Entstörungszeit oder zu besonderen Bedingungen erfolgen nach Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt. Wenn aus Gründen, die der Kunde zu verantworten hat, die Störung nicht oder nicht rechtzeitig behoben werden kann, kann Frankford's IT-Solutions GmbH nicht für daraus resultierende Folgen verantwortlich gemacht werden. Der Kunde verpflichtet sich, die entstandenen Kosten zu erstatten.

Wenn Frankford's IT-Solutions GmbH zur Behebung einer Störung aufgefordert wird und die Störungsursache vom Kunden verursacht wurde, ist Frankford's IT-Solutions GmbH berechtigt, dem Kunden erbrachte Leistungen sowie angefallene Aufwendungen in Rechnung zu stellen. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn der Kunde selbst oder Dritte Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vorgenommen haben oder wenn Softwarekomponenten beim Kunden durch Computerviren beeinträchtigt wurden.

Frankford's IT-Solutions GmbH wird den Kunden über geplante Unterbrechungen oder wesentliche Einschränkungen rechtzeitig und angemessen informieren, sofern diese zur Wartung, zur Durchführung betriebsnotwendiger Arbeiten, zur Verbesserung eines Netzwerks oder Dienstes oder zur Vermeidung von Störungen erforderlich sind. Angekündigte Unterbrechungen gemäß diesem Punkt stellen keinen Ausfall eines Netzwerks oder Dienstes dar und werden nicht zu den garantierten Verfügbarkeitszeiten gezählt. Sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart wurde, haftet Frankford's IT-Solutions GmbH nicht, wenn sie ihren Verpflichtungen aus einem Vertrag aufgrund von Umständen, die sie nicht zu vertreten hat, nicht nachkommen kann. Insbesondere garantiert sie nicht die Verfügbarkeit von Leitungen und Einrichtungen Dritter.

Wartungsarbeiten an der Applikation, die aufgrund der Anforderungen des Kunden nur an Wochenenden oder außerhalb der regulären Zeiten (von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr) durchgeführt werden müssen, werden mit einem Aufschlag von 100 % auf die benötigten Stunden im Rahmen der Wochenendarbeit in Rechnung gestellt. Dies gilt nicht für betriebsrelevante Wartungsarbeiten, die gemäß dem definierten Supportplan durchgeführt werden.

7 Gewährleistung

Die Gewährleistungsfrist für von Frankford's IT-Solutions GmbH gelieferte bewegliche Sachen beträgt zwölf Monate ab Übergabe. Für unbewegliche Sachen sowie für Gegenstände, die mit einem Gebäude oder mit Grund und Boden fest verbunden werden, gelten die gesetzlichen Gewährleistungsfristen (§ 933 ABGB); insoweit erfolgt keine Verkürzung unter die gesetzliche Frist.

Die gesetzliche Vermutung gemäß § 924 ABGB, wonach ein innerhalb von sechs Monaten ab Übergabe hervorkommender Mangel als bereits bei Übergabe vorhanden gilt, bleibt unberührt. Erst nach Ablauf dieser sechs Monate hat der Kunde zu beweisen, dass der Mangel bereits im Zeitpunkt der Übergabe vorhanden war und nicht durch Gebrauch oder eine sonstige Ursache nach Übergabe entstanden ist.

Frankford's IT-Solutions GmbH ist zunächst zur Verbesserung oder zum Austausch (nach Wahl von Frankford's IT-Solutions GmbH) berechtigt. Schlägt die Verbesserung oder der Austausch fehl, ist sie oder er unmöglich, mit unverhältnismäßigem Aufwand verbunden oder wird sie oder er verweigert, stehen dem Kunden die gesetzlichen Behelfe der Preisminderung oder Wandlung (§ 932 ABGB) zu.

Ein Rückgriffsanspruch des Kunden gemäß § 933b ABGB ist ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

Mängelrügen haben innerhalb angemessener Frist, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen ab Entdeckung schriftlich zu erfolgen; die Frist läuft erst ab Entdeckung bzw. ab Erkennbarkeit des Mangels bei ordnungsgemäßer Untersuchung. Die Rügeobliegenheit entfällt, soweit Frankford's IT-Solutions GmbH den Mangel arglistig verschwiegen hat (§ 377 Abs. 5 UGB). Die Mängelbehebung erfolgt innerhalb angemessener Frist, wobei der Kunde

Frankford's IT-Solutions GmbH alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglichen wird. Für Gewährleistungsarbeiten im Betrieb des Kunden sind von diesem allenfalls notwendige Arbeitskräfte unentgeltlich beizustellen. Die im Rahmen einer Wartung oder Reparatur ausgetauschten Teile gehen in das Eigentum von Frankford's IT-Solutions GmbH über. Der Kunde ist nicht berechtigt, bei Vorliegen von bloß geringfügigen Mängeln die Übernahme der Leistung von Frankford's IT-Solutions GmbH zu verweigern. Die Rücksendung beanstandeter Ware bedarf des ausdrücklichen vorherigen Einverständnisses von Frankford's IT-Solutions GmbH und erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden.

Ist Frankford's IT-Solutions GmbH nach wiederholten Versuchen und nach Setzung einer Nachfrist von mindestens vier Wochen nicht in der Lage, den vertraglich vereinbarten Zustand herzustellen, so hat der Kunde das Recht, den Vertrag schriftlich mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Darüber hinausgehende Schadenersatzansprüche richten sich ausschließlich nach Ziffer 10.

Für Einrichtungen des Kunden, die durch eigenes Personal des Kunden oder Dritte nachträglich verändert werden, entfällt für Frankford's IT-Solutions GmbH jegliche Gewährleistung, ebenso kann keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden übernommen werden, die auf unsachgemäße Verkabelung, mangelnde Stromversorgung oder Klimatisierung, Bedienung, Beeinträchtigung durch Computerviren sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind. Frankford's IT-Solutions GmbH kann nicht für Störungen und Ausfälle aufgrund höherer Gewalt eintreten. Die Gewährleistung bezieht sich nicht auf den Ersatz von Teilen, die einem natürlichen Verschleiß unterliegen. Kommt der Kunde einer seiner Verpflichtungen nicht nach, entfällt insoweit die Gewährleistung von Frankford's IT-Solutions GmbH. Kommt es infolge von Änderungswünschen des Kunden zu einer eingeschränkten Funktionalität oder anderen Komplikationen, entfällt insoweit die Gewährleistung von Frankford's IT-Solutions GmbH. Frankford's IT-Solutions GmbH übernimmt keine Gewähr für Mängel, Schäden oder sonstige Beeinträchtigungen, die den gewöhnlichen Gebrauch der Sache einschränken, wenn diese nach Übergabe der Sache eintreten und nicht aus einem Mangel resultieren, der bereits im Zeitpunkt der Übergabe vorlag. Dies gilt insbesondere für Beeinträchtigungen des gewöhnlichen Gebrauchs mittelbar oder unmittelbar aufgrund in- oder ausländischer hoheitlicher Maßnahmen, wie beispielsweise von Regierungsbehörden oder deren Repräsentanten (z.B. Embargos, Exportkontrollbestimmungen etc.). Wenn nicht ausdrücklich vereinbart, stellt Frankford's IT-Solutions GmbH keine Updates für Software von Dritten bereit. Für Schäden oder Gebrauchseinschränkungen aufgrund von Verzögerungen der Verfügbarkeit von Softwareaktualisierungen oder weil keine direkten Updates durch den Hersteller möglich sind, ist Frankford's IT-Solutions GmbH nicht verantwortlich. Die Haftung für Schäden, die aus Mängeln, Fehlern oder Problemen entstehen, für die die Gewährleistung ausgeschlossen ist, richtet sich nach Ziffer 10.

Der Kunde verpflichtet sich, Dienste von Frankford's IT-Solutions GmbH nicht missbräuchlich zu verwenden und die relevanten Rechtsvorschriften und insbesondere die mit den jeweiligen Herstellern der Services vereinbarten Regelungen einzuhalten. In jedem Fall ist der Kunde für Inhalte, die er über Einrichtungen von Frankford's IT-Solutions GmbH übermittelt, selbst verantwortlich. Gleiches gilt für Ansprüche, die sich daraus ergeben, dass sich ein Dritter über den Kunden Zugang zu Einrichtungen von Frankford's IT-Solutions GmbH verschafft. Der Kunde verpflichtet sich, Frankford's IT-Solutions GmbH schad- und klaglos zu halten, wenn sie wegen eines missbräuchlichen Verhaltens (oder wegen Nichteinhaltung relevanter Vorschriften) des Kunden zivil- oder strafrechtlich, gerichtlich oder außergerichtlich in Anspruch genommen wird, soweit der Kunde die Inanspruchnahme zu vertreten hat.

8 Pflichten des Kunden

Der Kunde hat verschiedene Verpflichtungen zu erfüllen. Dazu gehört die Nominierung eines kompetenten Ansprechpartners und Projektleiters während der Umsetzung und als Ansprechperson für Fehlerbehebung und Wartung, die über ausreichende inhaltliche Kenntnisse und Sprachkenntnisse in Deutsch oder Englisch verfügen müssen. Ebenso muss der Kunde alle Voraussetzungen schaffen und aufrechterhalten, damit die von Frankford's IT-Solutions GmbH zur Verfügung gestellten Leistungen gemäß AGB genutzt werden können, dazu zählen die Bereitstellung von ausreichender Bandbreite, gegebenenfalls erforderliche Updates und andere technische Voraussetzungen. Darüber hinaus muss der Kunde Arbeiten an Kommunikationsleitungen im Haus des Kunden, Stromabschaltungen, Abschaltungen von zentralen Einrichtungen und Änderungen an den Einrichtungen vor ihrer Durchführung Frankford's IT-Solutions GmbH schriftlich mitteilen.

Der Kunde hat die Verantwortung, ethische Grundsätze einzuhalten, Interessenskonflikte gegenüber Frankford's IT-Solutions GmbH zu vermeiden und unrechtmäßige Zuwendungen nicht zu fordern oder anzunehmen. Er muss auch sämtliche Koordinationsaufgaben übernehmen, wenn die an Frankford's IT-Solutions GmbH beauftragten Leistungen mit Leistungen anderer Auftragnehmer zusammenfallen, um sicherzustellen, dass die von Frankford's IT-Solutions GmbH erbrachten Leistungen klar von den Leistungen der Nebenauftragnehmer abgrenzbar sind. Sofern der Dienst nicht als Cloud-Service angeboten wird, muss der Kunde sicherstellen, dass Mitarbeiter von

Frankford's IT-Solutions GmbH und/oder von Frankford's IT-Solutions GmbH beauftragte Subunternehmer jederzeit kostenlosen Zugang zu den technischen Einrichtungen am Standort des Kunden haben, die zur Servicebereitstellung erforderlich sind. Die Erlangung privatrechtlicher oder öffentlich-rechtlicher Bewilligungen oder Konzessionen obliegt ebenfalls dem Kunden.

Der Kunde muss die vertraglichen Leistungen und bereitgestellten Einrichtungen ausschließlich bestimmungsgemäß nutzen und jede missbräuchliche Verwendung unterlassen. Er ist allein verantwortlich für über die Services übermittelte und abgefragte Inhalte, die Einhaltung geltender Gesetze und die Vermeidung von Inhalten, die die Sicherheit oder Wirtschaftsinteressen der Republik Österreich gefährden oder gegen Gesetze, öffentliche Ordnung oder Sittlichkeit verstoßen. Bei einer Verletzung dieser Verpflichtungen, die bei Frankford's IT-Solutions GmbH zu einem Schaden führt, hat der Kunde diesen Schaden nach den Regeln des österreichischen Zivilrechts zu ersetzen. Frankford's IT-Solutions GmbH ist berechtigt, bei Verletzung dieser Verhaltenspflichten die Erbringung ihrer Leistungen ganz oder teilweise zu verweigern und/oder das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung aufzulösen.

Der Kunde darf an den Schnittstellen der von Frankford's IT-Solutions GmbH gelieferten Dienstleistungen/Systeme nur Endgeräte betreiben, die den Schnittstellenspezifikationen entsprechen. Alle an das Kommunikationsnetz angeschlossenen Geräte müssen den jeweils geltenden Rechtsvorschriften und gültigen Normen entsprechen. Eventuell erforderliche Genehmigungen müssen rechtzeitig eingeholt werden, und der Anschluss von Einrichtungen innerhalb des Kommunikationsnetzes bedarf der Genehmigung von Frankford's IT-Solutions GmbH. Bei Nichterfüllung dieser Voraussetzungen entfällt insoweit die Gewährleistung von Frankford's IT-Solutions GmbH.

Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Zugangsdaten, Passwörter und Schlüssel sorgfältig zu verwahren und sie nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben. Im Verdachtsfall von Missbrauch hat der Kunde Frankford's IT-Solutions GmbH unverzüglich zu informieren. Der Kunde haftet für Schäden, die aus der von ihm zu vertretenden missbräuchlichen Verwendung dieser Informationen entstehen. Zugangsdaten, Passwörter und Schlüssel werden dem Kunden elektronisch an die zuletzt bekannt gegebene Kontakt-E-Mail-Adresse übermittelt.

9 Vertragsverhältnisse

Frankford's IT-Solutions GmbH ist berechtigt, die Erbringung von Leistungen ganz oder teilweise zu sperren, wenn:

der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen gegenüber Frankford's IT-Solutions GmbH im Verzug ist, nach erfolgloser Mahnung mit Androhung einer Sperre und unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen;

der Kunde der Aufforderung zur Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung nicht vollständig oder nicht rechtzeitig nachkommt;

ein außergerichtlicher Sanierungsversuch unternommen wurde, ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wurde, die Bonität aus anderen Gründen nicht mehr gegeben ist und der Kunde unter Androhung einer Sperre und unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen erfolglos gemahnt wurde;

der Kunde grob oder wiederholt wesentliche vertragliche Pflichten verletzt, einschließlich solcher gegenüber dem Lieferanten der Services, oder einen im Verhältnis zu dem von ihm in Anspruch genommenen Speicherplatz überproportionalen Datentransfer durchführt, welcher die Funktionalität des Netzes beeinträchtigt;

ein begründeter Verdacht besteht, dass der Kunde die in Anspruch genommenen Dienste oder damit im Zusammenhang stehende Leistungen, insbesondere in betrügerischer Absicht, missbraucht oder den Missbrauch durch Dritte duldet. Missbrauch liegt auch bei gewerbsmäßiger Nutzung der vom Kunden in Anspruch genommenen Dienste vor, insbesondere bei bloßem Wiederverkauf (Handel mit) von Frankford's IT-Solutions GmbH erbrachten Dienstleistungen ohne gesonderte Vereinbarung mit letzterer.

Frankford's IT-Solutions GmbH behält sich vor, die Kosten für eine vom Kunden zu vertretende Sperre, einschließlich der Kosten für die Wiedereinschaltung, dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Die Leistungen werden von Frankford's IT-Solutions GmbH wieder erbracht, sobald die Gründe für die Sperre entfallen sind und der Kunde die Kosten der Sperre und der Wiedereinschaltung ersetzt hat. Eine Einstellung von Diensten gemäß der AGB entbindet den Kunden nicht von der Zahlungspflicht, soweit die Einstellung vom Kunden zu vertreten ist. Bei von Frankford's IT-Solutions GmbH zu vertretender Einstellung entfällt die Entgeltspflicht für die Dauer der Nichtleistung.

Verträge werden grundsätzlich unbefristet geschlossen; eine eventuelle Mindestvertragsdauer kann je nach Service im Einzelvertrag/Angebot vereinbart werden. Sofern im Einzelvertrag nichts anderes geregelt ist, können

unbefristet geschlossene Verträge nach Ablauf der Mindestvertragsdauer mit einer schriftlichen Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des Vertragsjahres gekündigt werden. Die Kündigung muss Frankford's IT-Solutions GmbH an der auf der Rechnung angegebenen Stelle zugehen.

Befristete Verträge können vor Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer nicht ordentlich gekündigt werden. Wird nach Ablauf der Mindestvertragsdauer die vereinbarte Leistung von Frankford's IT-Solutions GmbH weiter angeboten und vom Kunden weiterhin angenommen, und enthält der Einzelvertrag keine speziellere Regelung, so verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils weitere 12 Monate. Eine Kündigung kann dann mit einer schriftlichen Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des Vertragsjahres erfolgen.

Wenn mit dem Kunden eine Mindestvertragsdauer vereinbart wurde, zum Beispiel in den Servicebeschreibungen/Servicebedingungen, im Einzelvertrag/Angebot oder in den mit dem Kunden vereinbarten Bestimmungen der Lieferanten, so ist der Kunde, sofern dem zwingendes Recht nicht entgegensteht, nicht berechtigt, den Vertrag vor Ablauf dieser Dauer zu kündigen. Wird das Vertragsverhältnis vor Ablauf der Mindestvertragsdauer beendet, ist der Kunde verpflichtet, ein Restentgelt für die Zeit zwischen der Vertragsbeendigung und dem Ende der Mindestvertragsdauer zu zahlen.

Dieses Restentgelt entspricht den bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer zu entrichtenden Entgelten, abzüglich der Aufwendungen, die sich Frankford's IT-Solutions GmbH infolge der vorzeitigen Beendigung erspart, sowie abzüglich dessen, was Frankford's IT-Solutions GmbH durch anderweitige Verwendung ihrer Arbeitskraft und Mittel erwirbt oder zu erwerben absichtlich unterlässt. Es verbleibt somit der durch die vorzeitige Beendigung entgangene Deckungsbeitrag. Ein für künftige Perioden anfallendes Restentgelt wird auf den Zeitpunkt der Beendigung angemessen abgezinst.

Das Restentgelt sowie andere offene Forderungen werden zu ihrem jeweiligen vertraglichen Fälligkeitstermin fällig; eine Vorverlegung der Fälligkeit allein aufgrund der Beendigung erfolgt nicht.

Restentgelte fallen nicht an, wenn das Vertragsverhältnis aus Gründen beendet wurde, die Frankford's IT-Solutions GmbH zu vertreten hat, insbesondere wenn der Kunde aus den in diesen AGB vorgesehenen Gründen außerordentlich kündigt.

Die Mindestvertragsdauer beginnt mit Ablauf des Tages, an dem die Leistung erbracht wurde, frühestens jedoch mit Abschluss des die Mindestvertragsdauer vorsehenden Vertrages. Frankford's IT-Solutions GmbH übernimmt keine Haftung für die im Zuge der Vertragsbeendigung gelöschten Daten. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, eine entsprechende lokale Sicherung der Daten vorzunehmen.

Frankford's IT-Solutions GmbH hat das Recht, das Vertragsverhältnis vorzeitig, fristlos und mit sofortiger Wirkung aufzulösen, wenn die Voraussetzungen für eine Sperre der Leistung gemäß der AGB vorliegen. Für den Kunden besteht das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der in der Leistungsbeschreibung enthaltene Leistungsumfang in einem wesentlichen Punkt trotz Aufforderung seitens des Kunden von Frankford's IT-Solutions GmbH über einen Zeitraum von mindestens zwei Wochen nicht erfüllt wird.

Sollte ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet oder ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen werden, kann Frankford's IT-Solutions GmbH den Anschluss sperren oder die Leistungen bis zur Erbringung einer entsprechenden Sicherheitsleistung einschränken. Die Bestimmungen der §§ 25a und 25b der Insolvenzordnung idgF bleiben davon unberührt. Der Insolvenzverwalter kann den Vertrag fortführen, bis das Insolvenzverfahren rechtskräftig aufgehoben ist. Dafür hat dieser innerhalb von 7 Tagen ab Insolvenzeröffnung eine Sicherheit bzw. Vorauszahlung zu leisten oder einen Antrag mit einer persönlichen Haftungserklärung für alle Entgelte und Schadenersatzansprüche ab Insolvenzeröffnung zu stellen. Wenn kein Insolvenzverwalter bestellt ist, dann kann der Kunde schriftlich die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses beantragen, vorausgesetzt der Kunde leistet innerhalb der gleichen Frist eine Sicherheit oder Vorauszahlung. Lässt der Kunde oder der Insolvenzverwalter diese Frist ungenutzt verstreichen, geht Frankford's IT-Solutions GmbH davon aus, dass kein Interesse an der Fortführung des Vertragsverhältnisses besteht. In diesem Fall endet das Vertragsverhältnis.

10 Haftung

Frankford's IT-Solutions GmbH haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen unbeschränkt; die in dieser Ziffer vorgesehenen betraglichen Begrenzungen gelten in diesen Fällen nicht.

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Frankford's IT-Solutions GmbH nur bei Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung auf den

vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Bei leichter Fahrlässigkeit und Verletzung sonstiger Pflichten ist die Haftung ausgeschlossen.

Im Falle von Personenschäden haftet Frankford's IT-Solutions GmbH nach den gesetzlichen Bestimmungen ohne betragliche Begrenzung.

Soweit nach den vorstehenden Absätzen eine Haftung dem Grunde nach besteht und kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit und kein Personenschaden vorliegt, ist die Haftung von Frankford's IT-Solutions GmbH pro Schaden verursachendem Ereignis gegenüber dem einzelnen Geschädigten auf das jeweilige Jahresentgelt beschränkt, das für den betroffenen Service anfällt. Liegt für den betroffenen Service kein laufendes Jahresentgelt vor (z.B. bei einmaligen Leistungen oder Projekten), tritt an die Stelle des Jahresentgelts das Netto-Gesamtentgelt des betroffenen Auftrags. Die Gesamthaftung von Frankford's IT-Solutions GmbH für alle Schadensfälle innerhalb eines Kalenderjahres ist auf das im betroffenen Vertragsverhältnis in diesem Jahr anfallende Jahresentgelt, mindestens jedoch das Netto-Gesamtentgelt des betroffenen Auftrags, beschränkt. Bei der Verletzung von Kardinalpflichten hat der Ersatz des vorhersehbaren, vertragstypischen Schadens der Höhe nach Vorrang vor der vorstehenden Jahresentgelt-Deckelung; die Deckelung wirkt insoweit nur als zusätzliche Begrenzung, darf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden jedoch nicht unterschreiten.

Die Haftung für entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Kapital- und Zinsverluste, mittelbare und Folgeschäden, ideelle Schäden sowie Schäden, die sich aus Ansprüchen Dritter ergeben, wird ausgeschlossen, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder eine Kardinalpflicht verletzt wurde und es sich um vorhersehbare, vertragstypische Schäden handelt.

Frankford's IT-Solutions GmbH übernimmt keine Haftung für den Inhalt von übermittelten Daten oder für den Inhalt von Daten, die durch Dienste von Frankford's IT-Solutions GmbH zugänglich sind. Der Kunde haftet für die Inhalte seiner eigenen privaten oder geschäftlichen Homepages, seiner in Speicherplätzen abgelegten Daten, der von ihm versandten E-Mails und der von ihm in Umlauf gebrachten Daten und handelt in Bezug auf diese Datenverarbeitung als Verantwortlicher im Sinne der Datenschutzgesetze. Im Falle einer vollständigen oder teilweisen Einstellung der Leistung gemäß dieser AGB ist ein Schadenersatzanspruch des Kunden gegen Frankford's IT-Solutions GmbH ausgeschlossen, soweit Frankford's IT-Solutions GmbH die Einstellung nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt hat; die Haftung für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, die Verletzung von Kardinalpflichten und Personenschäden nach den vorstehenden Absätzen bleibt unberührt. Frankford's IT-Solutions GmbH behält sich das Recht vor, den Transport von Daten oder Diensten, die gegen Gesetze, internationale Konventionen oder die guten Sitten verstoßen, zu unterbinden, ist jedoch nicht dazu verpflichtet. Der Kunde haftet für Entgeltforderungen, die durch die Nutzung von Diensten von Frankford's IT-Solutions GmbH durch Dritte entstehen, soweit er dies innerhalb seines Verantwortungsbereichs zu vertreten hat.

Frankford's IT-Solutions GmbH übernimmt keine Haftung und gewährleistet nicht, dass die von ihr gelieferte Software den Anforderungen des Kunden entspricht, mit anderen Programmen des Kunden kompatibel ist oder dass alle Softwarefehler behoben werden können. Bei der Einrichtung von Firewall-Systemen oder Sicherheitslösungen, wie beispielsweise Anti-Viren-Produkten, geht Frankford's IT-Solutions GmbH nach dem aktuellen Stand der Technik vor, kann jedoch keine absolute Sicherheit garantieren und haftet im Rahmen der vorstehenden Absätze nicht für die Umgehung oder Beeinträchtigung dieser Sicherheitslösungen.

11 Software

11.1 Standardsoftware, Tools, Frameworks, vorbestehendes Provider-IP und Know-how

Frankford's IT-Solutions GmbH behält das Eigentum und alle Schutz- und Verwertungsrechte an Standardsoftware, Tools, Frameworks, Bibliotheken, vorbestehendem Provider-IP (insbesondere bereits vor oder unabhängig vom Auftrag entwickelten Komponenten, Modulen und Vorlagen) sowie an ihrem Know-how. Der Kunde erhält an diesen Bestandteilen eine einfache (nicht ausschließliche), nicht übertragbare Lizenz, sie für den vertraglich vereinbarten Zweck zu nutzen. Soweit diese Bestandteile in ein auftragsspezifisches Arbeitsergebnis eingebettet sind und für dessen bestimmungsgemäße Nutzung erforderlich sind, ist diese Lizenz bei vollständiger Bezahlung räumlich und zeitlich unbeschränkt (perpetuierlich) für den vereinbarten Zweck.

Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass die Software und die dazugehörigen Unterlagen, einschließlich aller Kopien in bearbeiteter, erweiterter oder geänderter Form, Dritten ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Frankford's IT-Solutions GmbH nicht zugänglich gemacht werden. Der Kunde darf die lizenzierte Software ohne ausdrückliche Genehmigung von Frankford's IT-Solutions GmbH weder vervielfältigen, ändern, dekompileieren, zurückentwickeln noch Teile davon extrahieren, soweit nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen dies gestatten. Bei der Nutzung lizenzierter Software von Drittanbietern ist der Kunde verpflichtet, die Lizenzbestimmungen, die ihm beim Abruf der Software zugänglich sind, zu überprüfen und einzuhalten. Frankford's IT-Solutions GmbH haftet

nicht für Ansprüche des Lizenzgebers, die aus der Nichteinhaltung der Lizenzbestimmungen durch den Kunden resultieren. Der Kunde verpflichtet sich, Frankford's IT-Solutions GmbH in diesem Zusammenhang von jeglichen Ansprüchen freizustellen.

Für Software, die weder von Frankford's IT-Solutions GmbH entwickelt noch angeboten wird, übernimmt Frankford's IT-Solutions GmbH keine Gewährleistung und haftet nicht für Mängel oder daraus resultierende Schäden, soweit nicht Ziffer 10 zwingend etwas anderes vorsieht. Frankford's IT-Solutions GmbH haftet nicht für Anwendungsfehler des Kunden oder für eigenmächtige Änderungen oder Konfigurationen der Software durch den Kunden oder auf Grundlage von Angaben, Plänen oder Ausschreibungen des Kunden. Der Kunde hat Frankford's IT-Solutions GmbH in Fällen von Verletzungen von Urheber- oder anderen Schutzrechten, die auf Angaben, Plänen oder Ausschreibungen des Kunden beruhen, schad- und klaglos zu halten.

11.2 Auftragspezifische Individualentwicklung

Soweit Frankford's IT-Solutions GmbH im Auftrag des Kunden eine auftragspezifische Individualentwicklung (individuell für den Kunden erstellte Arbeitsergebnisse) erbringt, gilt Folgendes: Sofern dies ausdrücklich, insbesondere im Einzelvertrag oder Angebot, vereinbart ist, erhält der Kunde bei vollständiger Bezahlung des vereinbarten Entgelts weitgehende bzw. ausschließliche Werknutzungsrechte am individuell erstellten Arbeitsergebnis im vereinbarten Umfang. Inhalt, räumlicher und zeitlicher Umfang sowie eine etwaige Ausschließlichkeit und Übertragbarkeit dieser Werknutzungsrechte richten sich nach der jeweiligen Einzelvereinbarung.

Wird eine auftragspezifische Individualentwicklung ausdrücklich als solche beauftragt, ohne dass der Umfang der Rechtseinräumung näher geregelt ist, erhält der Kunde bei vollständiger Bezahlung ein inhaltlich und zeitlich unbeschränktes, ausschließliches Werknutzungsrecht am individuell erstellten Arbeitsergebnis für den vereinbarten Zweck.

Von der Rechtseinräumung nach diesem Abschnitt ausgenommen bleiben die in Ziffer 11.1 genannten Bestandteile (Standardsoftware, Tools, Frameworks, vorbestehendes Provider-IP und Know-how); an diesen erhält der Kunde lediglich die in Ziffer 11.1 beschriebene Lizenz. Bis zur vollständigen Bezahlung verbleiben sämtliche Rechte am Arbeitsergebnis bei Frankford's IT-Solutions GmbH.

11.3 Rechte ohne abweichende Vereinbarung (Default)

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart (insbesondere nach Ziffer 11.2), erwirbt der Kunde keine Rechte jeglicher Art an der während der Erbringung der Dienstleistungen verwendeten Software, unabhängig davon, ob es sich um Standardanwendungen oder individuell entwickelte Lösungen handelt; es verbleibt bei der einfachen Nutzungslizenz nach Ziffer 11.1. Während der begrenzten Bereitstellung und Erbringung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen und Cloud-Services erwirbt der Kunde keinerlei Rechte an Know-how und insbesondere nicht an den Source Codes der zur Erbringung der Dienstleistungen verwendeten Software oder anderer Software jeglicher Art. Dies gilt auch ausdrücklich für verwendete kompilierte Dateien.

Wenn eine Leistung oder ein Dienst von Frankford's IT-Solutions GmbH auf der Grundlage von Angaben oder Plänen des Kunden eingerichtet und erbracht wird, ist der Kunde verpflichtet, Frankford's IT-Solutions GmbH im Falle von Verletzungen von Urheber- oder anderen Schutzrechten schad- und klaglos zu halten.

Angebote, Ausführungsunterlagen wie Pläne oder Skizzen, Muster, Kataloge, Abbildungen und andere technische Unterlagen bleiben stets geistiges Eigentum von Frankford's IT-Solutions GmbH und unterliegen den geltenden Bestimmungen in Bezug auf Vervielfältigung, Nachahmung, Wettbewerb und andere rechtliche Aspekte.

12 Datenschutz

12.1 Rollenverteilung

Die datenschutzrechtliche Rollenverteilung richtet sich nach der jeweiligen Konstellation. Verarbeitet Frankford's IT-Solutions GmbH personenbezogene Daten im Auftrag und nach Weisung des Kunden (z.B. im Rahmen von Hosting, Wartung oder Betrieb von Systemen, in denen sich personenbezogene Daten des Kunden befinden), handelt Frankford's IT-Solutions GmbH als Auftragsverarbeiter und der Kunde als Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Verarbeitet eine Partei personenbezogene Daten für eigene Zwecke und entscheidet sie selbst über Mittel und Zwecke der Verarbeitung, ist sie insoweit Verantwortlicher.

12.2 Auftragsverarbeitungsvertrag

Soweit Frankford's IT-Solutions GmbH personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die

Parteien hierüber einen gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO ab, der die Einzelheiten der Verarbeitung, insbesondere Gegenstand, Dauer, Art und Zweck der Verarbeitung, die Art der personenbezogenen Daten und die Kategorien betroffener Personen, regelt.

12.3 Technische und organisatorische Maßnahmen

Frankford's IT-Solutions GmbH trifft geeignete technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau für die verarbeiteten personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Die Einzelheiten werden im Auftragsverarbeitungsvertrag festgelegt.

12.4 Subunternehmer als Sub-Auftragsverarbeiter

Frankford's IT-Solutions GmbH ist berechtigt, zur Erbringung der Leistungen Subunternehmer als Sub-Auftragsverarbeiter einzusetzen. Der Einsatz erfolgt nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2 und 4 DSGVO; Frankford's IT-Solutions GmbH verpflichtet die Sub-Auftragsverarbeiter auf ein dem Auftragsverarbeitungsvertrag entsprechendes Datenschutzniveau.

12.5 Internationale Übermittlungen

Werden personenbezogene Daten in ein Drittland außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums übermittelt, stellt Frankford's IT-Solutions GmbH sicher, dass geeignete Garantien im Sinne der Art. 44 ff. DSGVO bestehen, insbesondere durch den Abschluss der von der Europäischen Kommission erlassenen Standardvertragsklauseln (EU-Standardvertragsklauseln) oder durch einen Angemessenheitsbeschluss.

13 Abgrenzung Werk-/Dienstleistung gegenüber Arbeitskräfteüberlassung

Setzt Frankford's IT-Solutions GmbH zur Erbringung ihrer Leistungen eigenes Personal beim Kunden oder an dessen Systemen ein, erbringt Frankford's IT-Solutions GmbH ihre Leistungen ausschließlich als selbständige Werk- bzw. Dienstleistung. Es liegt keine Arbeitskräfteüberlassung im Sinne des Arbeitskräfteüberlassungsgesetzes (AÜG) vor.

Frankford's IT-Solutions GmbH bleibt Dienstgeber des eingesetzten Personals und allein gegenüber diesem fachlich und disziplinar weisungsbefugt. Das Personal von Frankford's IT-Solutions GmbH wird nicht in die betriebliche Organisation des Kunden eingegliedert und unterliegt keinen Weisungen des Kunden hinsichtlich Art, Inhalt und Ausführung der Tätigkeit. Der Kunde ist lediglich berechtigt, projektbezogene, die Leistung konkretisierende Vorgaben zu machen.

Frankford's IT-Solutions GmbH stellt grundsätzlich das für die Leistungserbringung erforderliche Werkzeug und Material bei, erbringt die Leistung mit von ihr ausgewähltem Personal und trägt die Verantwortung sowie die Gewährleistung für das vereinbarte Werk bzw. die vereinbarte Dienstleistung. Eine etwaige Mitbenutzung von Infrastruktur des Kunden, die aus technischen Gründen erforderlich ist (z.B. Zugang zu den zu betreuenden Systemen), begründet keine Eingliederung in den Betrieb des Kunden.