

# Rahmenvertrag für IT-Dienstleistungen (ITDL)

## Begriffsbestimmungen und Definition

### Inhalte dieses Rahmenvertrags

Dieser Rahmenvertrag legt die grundsätzlichen Bedingungen fest, innerhalb derer KRATOCHWILL – IT Dienstleistungen u. D.V. als vom Vertragspartner / der Vertragspartnerin berufener IT-Dienstleister künftige Einzelaufträge abwickelt, ohne für jede Einzel-Dienstleistung einen neuen Vertrag abschließen zu müssen. Dieser Rahmenvertrag ist grundsätzlich für eine unbestimmte Dauer ausgelegt. Der Rahmenvertrag kann jederzeit in schriftlicher Form gekündigt werden. Findet über einen Zeitraum von mehr als zwölf Monaten keine Beauftragung durch den Vertragspartner / der Vertragspartnerin statt, gilt der Rahmenvertrag als gegenstandslos. Der Rahmenvertrag bezieht sich auf die in Punkt 1.1 angeführten Leistungen.

Der Abschluss dieses Rahmenvertrags gestaltet sich für beide Vertragsparteien als kostenlos.

### Besonderheiten dieses Rahmenvertrags im Vergleich zu anderen Vertragsarten

- **Flexibilität:** Dieser Rahmenvertrag für IT-Dienstleistungen ist sehr flexibel ausgelegt und soll eine langfristige Zusammenarbeit zwischen den Vertragsparteien ermöglichen. Um auf neue Anforderungen oder Änderungen zu reagieren, kann der Vertrag jederzeit angepasst oder die festgelegten Leistungen durch einen IT-Supportvertrag oder IT-Wartungsvertrag ergänzt werden.
- **Leistungsumfang:** Der Leistungsumfang wird in diesem Rahmenvertrag für IT-Dienstleistungen nur grob definiert und bezieht sich in der Regel ausschließlich auf Dienstleistungen auf Abruf. Dieser Rahmenvertrag dient ausschließlich als Grundlage einer allgemeinen Zusammenarbeit.
- **Preisgestaltung:** Eine spezielle Preisgestaltung ist in diesem Rahmenvertrag für anfallende IT-Dienstleistungen nicht detailliert aufgeführt. Die genauen Kosten für einzelne Leistungen werden in separaten Angeboten oder Kostenvoranschlägen festgelegt. Für Dienstleistungen auf Abruf gelten die unter Punkt 2 festgelegten Stundensätze.
- **Haftung und Gewährleistung:** Die Haftung und Gewährleistung des Auftragnehmers ist unter Punkt 3 festgelegt und ist auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz beschränkt.
- **Kündigung:** Die Kündigung im Rahmenvertrag für IT-Dienstleistungen ist jederzeit möglich.

## Rahmenvertrag für IT-Dienstleistungen (ITDL)

Abgeschlossen zwischen

<input type="text"/>	(Kundennummer)
<input type="text"/>	(Firmenbuchnummer)
<input type="text"/>	(Umsatzsteuer ID)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

im Folgenden **Auftraggeber / Auftraggeberin** genannt und

<input type="text"/>	<input type="text"/>

im Folgenden **Auftragnehmer** genannt.

# 1. Gegenstand des Vertrags

Obengenannter Auftraggeber / Auftraggeberin beauftragt den Auftragnehmer mit der Erbringung von IT-Dienstleistungen gemäß der im Einzelfall vereinbarten Leistungsbeschreibungen. Die Leistungsbeschreibungen sind Bestandteil dieses Vertrages (1.2) und können zusätzlich in gesonderten Aufträgen oder Anlagen festgehalten werden; insbesondere in dem vom Auftragnehmer optional angebotenen IT-Supportverträgen oder IT-Wartungsverträgen bzw. in einer ITDL-Hosting-Vereinbarung.

## 1.1 Verfügbarkeit und Durchführungszeitraum

Grundsätzlich wird die Dienstleistung auf Abruf des Auftragnehmers durch den Auftraggeber / die Auftraggeberin erbracht. Die Verfügbarkeit des Auftragnehmers und der Durchführungszeitraum der abgerufenen Leistungen entsprechen ausschließlich der Verfügbarkeit des Auftragnehmers. Eine Pflicht des Auftragnehmers zur Durchführung einer abgerufenen Leistung innerhalb einer bindenden Frist entstehen dem Auftragnehmer durch diesen Rahmenvertrag nicht. Der Auftragnehmer ist jedoch bemüht, das Zeitfenster möglich kurz zu halten und abgerufene Dienstleistungen asap<sup>1</sup> durchzuführen.

Besteht beim Auftraggeber / der Auftraggeberin eine dringliche Notwendigkeit zur Durchführung von Dienstleistungen innerhalb eines festgesetzten Zeitrahmens, wie z.B. die Wiederherstellung von IT-Systemen oder diverser physischer oder virtueller Workloads, so sind diese Fristen gesondert in entsprechenden IT-Support- und oder IT-Wartungsverträgen bzw. einer ITDL-Hosting-Vereinbarung festzulegen.

## 1.2 Leistungen des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer erbringt die vereinbarten Leistungen nach dem aktuellen Stand der Technik und mit der gebotenen Sorgfalt. Die Leistungen werden in gesonderten Aufträgen, Angeboten oder Anlagen festgehalten und können zudem mündlich (z.B. telefonisch) oder schriftlich (z.B. E-Mail, Angebotslegung etc.) auf Abruf vereinbart bzw. erteilt werden.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Erbringung der Leistungen in Übereinstimmung mit den vereinbarten Spezifikationen und Zeitplänen sowie der Wahrung des Datengeheimnisses unter Berücksichtigung des DSG und der DSGVO.

## 1.3 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers / der Auftraggeberin

Der Auftraggeber / die Auftraggeberin unterstützt den Auftragnehmer bei der Erbringung der Leistungen, indem er ihm alle notwendigen Informationen und Daten rechtzeitig und vollständig zur Verfügung stellt und stellt zudem sicher, dass die notwendigen Ressourcen und Systeme dem Auftragnehmer für die Erbringung seiner Leistungen zur Verfügung stehen.

Der Auftraggeber / die Auftraggeberin übermittelt dem Auftragnehmer unverzüglich alle Eingriffe und Änderungen, die im Auftrag des Auftraggebers / der Auftraggeberin an betroffenen IT-Systemen, in IT-Netzwerken oder anderen physischen oder virtuellen Workloads hervorgerufen und durchgeführt wurden und übermittelt, bestenfalls, eine entsprechende Dokumentation hierzu.

Der Auftraggeber / die Auftraggeberin übermittelt dem Auftragnehmer unverzüglich alle nicht dem Regelfall entsprechenden Verhaltensmuster oder Auffälligkeiten, die nicht dem Normverhalten der betroffenen IT-Systeme, IT-Netzwerken oder anderen physischen oder virtuellen Workloads entsprechen.

<sup>1</sup> As soon as possible (so bald wie möglich)

## 2. Vergütung

Die Vergütung des Auftragnehmers richtet sich nach den im Einzelfall vereinbarten Preisen und Leistungsbeschreibungen oder gelegten Angeboten. Möglich sind Pauschalen, Stundensätze und -kontingente, Vereinbarungen zu Fahrt- und Reisekosten etc..

Kurzfristig, mündlich (z.B. telefonisch) oder schriftlich (z.B. E-Mail), abgerufene Dienstleistungen von geringem Leistungsumfang werden am Monatsende, unter Zuhilfenahme in einer detaillierten Dienstleistungsaufstellung und -beschreibung, gegen verrechnet.

Eine Aufstellung der aktuellen Preise, Pauschalen und Leistungsbeschreibungen sind am Webportal des Auftragnehmers jederzeit abrufbar (Stunden- und Dienstleistungssätze).<sup>2</sup>

## 3. Haftung und Gewährleistung

Der Auftragnehmer haftet für Schäden, die er vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat. Für Schäden, die durch einfache Fahrlässigkeit verursacht wurden, haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.

## 4. Geheimhaltung und Datenschutz

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze und der Geheimhaltungspflichten. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, alle Daten und Informationen, die ihm im Rahmen der Leistungserbringung bekannt werden, vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben.

Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Rahmen dieses Vertrags bekannt gewordenen vertraulichen Informationen geheim zu halten und nur für die Zwecke dieses Vertrages zu verwenden. Darüber hinaus gelten für alle Vertragshandlungen die in der „Vereinbarung über eine Verarbeitung im Auftrag gemäß DSGVO Art.28 (ITDL)“ festgelegten Bestimmungen zwischen den Vertragspartnern.

## 5. Vertragsdauer und Kündigung

Dieser Rahmenvertrag ist grundsätzlich für eine unbestimmte Dauer ausgelegt. Der Rahmenvertrag kann jederzeit in schriftlicher Form gekündigt werden. Findet über einen Zeitraum von mehr als zwölf Monaten keine Beauftragung durch den Vertragspartner / der Vertragspartnerin statt, gilt der Rahmenvertrag als gegenstandslos. Dieser Rahmenvertrag dient als Basis weiterer Verträge wie IT-Supportvertrag, IT-Wartungsvertrag; durch dessen Kündigung gelten alle aufbauenden Verträge unisono als gegenstandslos.

Die Kündigung kann einseitig und formlos, muss jedoch schriftlich, erfolgen.

Bei Vertragsende übergibt der Auftragnehmer jegliche Art der Netzwerk-, Zugangs- oder Sicherheits-Dokumentation sowie etwaige Lizenz Daten an den Auftraggeber / die Auftraggeberin sofern der Auftragnehmer im Besitz dieser Daten ist oder eine Kopie hiervon abgelegt hat. Die Übergabe dieser Daten hat in abhörsicherer Form zu erfolgen.

Die Aufbewahrung und der Verbleib dieser Daten beim Auftragnehmer über das Vertragsende hinaus ist völlig ausgeschlossen; ein späterer Abruf dieser Daten beim Auftraggeber durch den Auftraggeber / die Auftraggeberin ist deshalb gänzlich ausgeschlossen.

Es gelten die Lösch- und Aufbewahrungsfristen der DSGVO Art.17, 19 und gm. § 132 (2) BAO, UGB.

<sup>2</sup> Aufstellung der Preise und Leistungsbeschreibungen: [wdns.at](https://wdns.at)

## 6. Abruf von Dienstleistungen

Der Abruf von Dienstleistungen **beim Auftragnehmer ist grundsätzlich**

- jedem / jeder Mitarbeiter / Mitarbeiterin bzw.
- keinem / keiner Mitarbeiter / Mitarbeiterin bzw.
- in der Liste angeführten Personen

des Unternehmens gestattet, insofern eine persönliche Verifizierung mittels Stimme, Rufnummer, E-Mail-Adresse oder adäquat durch den Auftragnehmer gegeben ist. Der Auftraggeber / die Auftraggeberin übermittelt dem Auftragnehmer zeitnahe etwaige Änderungen an Beschäftigungsverhältnissen von Mitarbeitern / Mitarbeiterinnen, insofern dies für den Abruf von Dienstleistungen maßgeblich ist.

Der Abruf von Dienstleistungen beim Auftragnehmer ist folgend angeführten Personen gestattet, insofern eine persönliche Verifizierung mittels Stimme, Rufnummer, E-Mail-Adresse oder adäquat durch den Auftragnehmer gegeben ist:

Für den Auftragnehmer besteht keine Verpflichtung zur Annahme von Telefongesprächen aus dem Festnetz oder aus Mobilfunknetzen von Rufnummern unbekannter Herkunft bzw. von Rufnummern, die nicht im Kundensystem des Auftragnehmers hinterlegt sind.

Der Abruf von Dienstleistungen erfolgt vorzugsweise über das bereitgestellte Kundenportal, per E-Mail oder Telefon. Der Abruf von Dienstleistungen via soziale Medien (FaceBook, WhatsApp etc.) bzw. anderer Messenger-Diensten ist nicht zulässig.

## 7. Schlussbestimmungen

**Salvatorische Klausel:** Sollte eine Bestimmung des Vertrags unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine wirksame und durchführbare Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung am nächsten kommt.

**Änderungsvorbehalt:** Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

**Anwendbares Recht und Gerichtsstand:** Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Republik Österreich unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das Landesgericht f. ZRS Graz.

**Schriftform:** Alle Erklärungen und Mitteilungen, die im Rahmen dieses Vertrages abzugeben sind, bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden sind unwirksam.

\_\_\_\_\_  
(firmenmäßige Zeichnung Auftraggeber / Auftraggeberin)

\_\_\_\_\_  
(firmenmäßige Zeichnung Auftragnehmer)

KRATOCHWILL – IT Dienstleistungen u. D.V.  
Kieslingerstraße 9/1/4  
8430 Leibnitz, Steiermark  
AUSTRIA

Hotline: +43 664 732 84000  
SMS Gate: +43 664 732 84001  
Telefon: +43 3452 823 813 0  
Telefax: +43 3452 823 813 99

UID: ATU54135706  
BANK: BAWAG P.S.K  
IBAN: AT37 6000 0000 7563 6399  
BIC: BAWAATWW

E-Mail: office@wdns.at  
Internet: https://wdns.at

Gesellschaftsform: EPU  
Geschäftsführung: Alois Kratochwill

Sie erreichen uns:  
Montag bis Donnerstag von 07:30 - 16:30 Uhr, Freitags von 07:30 bis 14:00 Uhr