

Rahmenvertrag für Dienstleistungen in der Informations-Technologie (ITDL)

Vertragsparteien

Dieser Rahmenvertrag für Dienstleistungen in der Informations-Technologie wird abgeschlossen zwischen

00000	(Kundennummer)
-	(Firmenbuchnummer)
-	(Umsatzsteuer ID)
Name, Bezeichnung	
Straße	
Hnr.	
PLZ	Stadt, Ort
Region	
Österreich	

im Folgenden **Auftraggeber / Auftraggeberin** genannt und

KRATOCHWILL - IT Dienstleistungen u.D.V.	
Kieslingerstraße	
9/1	
8430	Leibnitz
Steiermark	
Österreich	

im Folgenden **Auftragnehmer** genannt.

Präambel und Begriffsbestimmungen

Dieser Rahmenvertrag legt die grundsätzlichen Bedingungen fest, unter denen der Auftragnehmer künftige Einzelaufträge für IT-Dienstleistungen erbringt. Er begründet grundsätzlich weder ein Mindestabnahmenvolumen noch eine Verpflichtung des Auftragnehmers zur Erbringung nicht beauftragter Leistungen.

„**Einzelauftrag**“ bezeichnet die konkrete Beauftragung einer IT-Leistung.

„**Leistungsbeschreibung**“ bezeichnet deren technische, organisatorische und kaufmännische Beschreibung.

„**Dienstleistung**“ bezeichnet insbesondere Beratung, Support, Fehleranalyse, Betreuung und Wartung ohne ausdrücklich geschuldeten Erfolg.

„**Werkleistung**“ bezeichnet eine Leistung mit konkret bestimmtem, abnahmefähigem Arbeitsergebnis.

„**Hosting-Leistungen**“ werden ausschließlich nach einem gesonderten Hosting-Vertrag erbracht.

Dieser Vertrag kann mit Unternehmern und Verbrauchern geschlossen werden. Zwingende Verbraucherschutzbestimmungen gehen entgegenstehenden Vertragsbestimmungen vor.

1. Gegenstand des Vertrags

- 1.1 Der Auftraggeber beauftragt den Auftragnehmer mit IT-Dienstleistungen gemäß Einzelaufträgen und Leistungsbeschreibungen.
- 1.2 Einzelaufträge kommen durch Annahme, Bestätigung oder – bei zulässiger Auftragserteilung – durch Beginn der Leistung zustande.
- 1.3 Unternehmer können schriftlich, per E-Mail, Kundenportal oder telefonisch beauftragen. Telefonische Aufträge werden verbindlich, sobald sie bestätigt oder begonnen wurden.
- 1.4 Bei Verbrauchern erfolgt die Auftragserteilung grundsätzlich in Textform oder über das Kundenportal. Zwingende gesetzliche Form- und Informationsvorgaben bleiben unberührt.
- 1.5 Wiederkehrende Leistungen, garantierte Reaktions-/Wiederherstellungszeiten, Monitoring, Managed Services, Wartung und Hosting bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.
- 1.6 Rangfolge: zwingendes Gesetz, AVV hinsichtlich Auftragsverarbeitung, ausdrücklich vereinbarte besondere Regelungen im Einzelauftrag, Leistungsbeschreibung, Rahmenvertrag, Anlagen.

2. Einzelaufträge und Leistungsbeschreibungen

- 2.1 Einzelaufträge sollen Leistungsumfang, Auftragsart, Voraussetzungen, Termine, Vergütung, Preisart, Mitwirkungspflichten und besondere Risiken enthalten.
- 2.2 Es wird zwischen Pauschalpreis, verbindlichem Kostenvoranschlag und unverbindlicher Aufwandsschätzung unterschieden.
- 2.3 Ein Pauschalpreis ist der vereinbarte Gesamtpreis für den vereinbarten Leistungsumfang.
- 2.4 Bei einem verbindlichen Kostenvoranschlag werden absehbare wesentliche Überschreitungen vor Fortsetzung der betreffenden Mehrleistung mitgeteilt, soweit dies möglich und zumutbar ist.
- 2.5 Eine unverbindliche Aufwandsschätzung dient ausschließlich der Orientierung und stellt keine Preisgarantie dar.
- 2.6 Änderungen eines laufenden Einzelauftrags werden abgestimmt; zusätzlicher Aufwand wird nach Preisblatt bzw. Vereinbarung verrechnet.

3. Leistungsumfang, Verfügbarkeit und Durchführungszeitraum

- 3.1 Die Auftragsart Dienstleistung oder Werkleistung wird im Einzelauftrag bezeichnet, soweit wesentlich.
- 3.2 Bei Dienstleistungen wird grundsätzlich fachgerechtes Tätigwerden, nicht aber ein bestimmter Erfolg geschuldet, sofern dieser nicht ausdrücklich vereinbart wurde.
- 3.3 Bei Werkleistungen ist das bezeichnete konkrete Arbeitsergebnis geschuldet.
- 3.4 Ohne ausdrückliche Vereinbarung bestehen keine garantierten Reaktions-, Wiederherstellungs- oder Erledigungszeiten.
- 3.5 Zeitkritische Anforderungen sind ausdrücklich zu vereinbaren.

4. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 4.1 Erforderliche Informationen, Zugangsdaten, Ansprechpartner, technische Voraussetzungen und Ressourcen sind rechtzeitig bereitzustellen.
- 4.2 Änderungen an betroffenen Systemen durch Auftraggeber, Mitarbeiter, Beauftragte oder Dritte sind mitzuteilen.
- 4.3 Sicherheitsvorfälle und relevante Auffälligkeiten sind unverzüglich mitzuteilen.
- 4.4 Bei fehlender oder verspäteter Mitwirkung verlängern sich Fristen angemessen; verursachter Zusatzaufwand kann verrechnet werden.
- 4.5 Nicht abgestimmte Eingriffe Dritter können zusätzlichen Aufwand verursachen, soweit der Auftragnehmer die Ursache nicht zu vertreten hat.

5. Räumlicher und sachlicher Geltungsbereich

- 5.1 Der räumliche Geltungsbereich ergibt sich aus **Anlage 1**.
- 5.2 Der sachliche Geltungsbereich umfasst nur die in **Anlage 2** oder einem Einzelauftrag bezeichneten Systeme, Netzwerke, Endpunkte, Anwendungen und Komponenten.
- 5.3 Eine Dokumentationsänderung erweitert den vertraglichen Leistungsumfang nicht ohne Beauftragung oder ausdrückliche Vereinbarung.

6. Datensicherheit und technische Organisation

- 6.1 Der Auftragnehmer berücksichtigt angemessene technische und organisatorische Maßnahmen nach Stand der Technik, Zweck, Umfang, Risiko und wirtschaftlicher Zumutbarkeit.
- 6.2 Für Fernwartung und Remotezugriff werden geeignete Verfahren verwendet.
- 6.3 Drittzugriffe sollen nach Abstimmung, zeitlich begrenzt und angemessen authentifiziert erfolgen.
- 6.4 Festgestellte erhebliche Betriebs- oder Sicherheitsrisiken werden dem Auftraggeber mitgeteilt.
- 6.5 Backup ist keine automatische Leistung. Durchführung, Überwachung und Wiederherstellung sind nur geschuldet, wenn ausdrücklich beauftragt.
- 6.6 Die bloße Durchführung einer sonstigen IT-Dienstleistung verpflichtet nicht zur Prüfung der Vollständigkeit, Funktionsfähigkeit oder Wiederherstellbarkeit vorhandener Datensicherungen, sofern dies nicht ausdrücklich beauftragt wurde.

7. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 7.1 Die Vergütung richtet sich nach Einzelauftrag, Angebot, Kostenvoranschlag oder Preisblatt.
- 7.2 Möglich sind Pauschalen, Stundensätze, Kontingente sowie Fahrt-, Reise-, Material-, Lizenz- und Fremdkosten.
- 7.3 Rechnungen sind binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- 7.4 Bei Rechtsgeschäften zwischen Unternehmern gelten die gesetzlichen Verzugszinsen gemäß § 456 UGB in der jeweils geltenden Fassung. Bei Verbrauchergeschäften gelten die zwingenden gesetzlichen Bestimmungen.
- 7.5 Gesetzlich zulässige Mahn- und Rechtsverfolgungskosten können geltend gemacht werden.

8. Gewährleistung

- 8.1 Bei Werkleistungen gelten die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen, soweit keine zulässige abweichende Regelung vereinbart wurde.
- 8.2 Bei Dienstleistungen besteht keine verschuldensunabhängige Gewährleistung für einen bestimmten Erfolg, sofern kein konkretes Arbeitsergebnis bzw. kein bestimmter Zustand ausdrücklich geschuldet wurde.
- 8.3 Mängel sind möglichst zeitnah mitzuteilen; der Auftragnehmer erhält Gelegenheit zur Prüfung und Verbesserung, soweit gesetzlich vorgesehen und zumutbar.
- 8.4 Keine Gewährleistung besteht für Ursachen aus unsachgemäßer Bedienung, nicht abgestimmten Änderungen, Eingriffen Dritter, ungeeigneten Fremdsystemen oder fehlender Mitwirkung, soweit der Auftragnehmer dies nicht zu vertreten hat.
- 8.5 Zwingende Verbraucherrechte bleiben unberührt

9. Haftung und Schadenersatz

- 9.1 Der Auftragnehmer haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 9.2 Gegenüber Unternehmern gilt, soweit gesetzlich zulässig: Für leicht fahrlässig verursachte Schäden haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und beschränkt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden.
- 9.3 Gegenüber Unternehmern ist, soweit gesetzlich zulässig, die Haftung für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden, Folgeschäden, ausgebliebene Einsparungen und Betriebsunterbrechungen ausgeschlossen.
- 9.4 Gegenüber Unternehmern ist, soweit gesetzlich zulässig, die Haftung je Schadensfall auf das Zweifache der in den letzten zwölf Monaten für die betroffene Leistung bezahlten Vergütung, insgesamt höchstens EUR 12.500,00, begrenzt.
- 9.5 Gegenüber Verbrauchern gelten die gesetzlichen Haftungsbestimmungen. Zwingende Verbraucherrechte werden nicht beschränkt.
- 9.6 Keine Haftungsbeschränkung gilt für Personenschäden, Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder sonstige gesetzlich nicht beschränkbare Haftung.
- 9.7 Für Datenverluste besteht, soweit gesetzlich zulässig, keine Haftung, soweit der Schaden bei ordnungsgemäßer und zumutbarer Datensicherung vermeidbar gewesen wäre.
- 9.8 Soweit zulässig, haftet der Auftragnehmer nicht für die vollständige Verhinderung von Cyberangriffen, Schadsoftware und Sicherheitsvorfällen. Sicherheitsleistungen sind ohne abweichende Vereinbarung Bemühensleistungen.

10. Geheimhaltung, Datenschutz und Auftragsverarbeitung

- 10.1 Vertrauliche Informationen werden vertraulich behandelt und nur zur Vertragsdurchführung verwendet.
- 10.2 Gesetzliche Geheimhaltungs- und Datenschutzpflichten bleiben unberührt.
- 10.3 Bei Auftragsverarbeitung wird vor Beginn der betreffenden Verarbeitung ein gesonderter AVV gemäß Art. 28 DSGVO geschlossen, soweit erforderlich.
- 10.4 Geeignete Subunternehmer dürfen eingesetzt werden. Bei Auftragsverarbeitung richtet sich der Einsatz von Unterauftragsverarbeitern ausschließlich nach dem AVV.
- 10.5 Der Auftragnehmer bleibt für die von ihm geschuldete Leistung verantwortlich; für eigenständige Leistungen Dritter gilt die gesetzliche Haftung.

11. Nutzungsrechte und Arbeitsergebnisse

- 11.1 Vorbestehende Rechte, Werkzeuge, Skripte, Templates, Verfahren und Know-how verbleiben beim jeweiligen Rechteinhaber.
- 11.2 An individuell für den Auftraggeber erstellten und vollständig bezahlten Arbeitsergebnissen erhält der Auftraggeber ein einfaches, für den vereinbarten Vertragszweck erforderliches Nutzungsrecht, sofern nichts anderes vereinbart ist.
- 11.3 Hierzu können insbesondere kundenspezifische Dokumentationen, Konfigurationen, Skripte, Programmcode, Automatisierungen und Templates gehören, soweit sie ausdrücklich Bestandteil des Einzelauftrags sind.
- 11.4 Allgemeine Methoden, Konzepte, Ideen, Know-how, wiederverwendbare Softwarebestandteile, Bibliotheken, Werkzeuge und Vorlagen dürfen vom Auftragnehmer weiterverwendet werden.
- 11.5 Open-Source- und Drittsoftware unterliegt den jeweiligen Lizenzbedingungen.

12. Zugangsdaten und Sicherheitsinformationen

- 12.1 Zugangsdaten sind über geeignete sichere Übermittlungswege bereitzustellen.
- 12.2 Zugangsdaten sollen nicht unverschlüsselt zusammen mit dem Zielsystem über denselben unsicheren Kanal übermittelt werden.
- 12.3 Zugangsdaten werden vertraulich und nur zur Vertragsdurchführung verwendet.
- 12.4 Bei Vertragsende werden nicht mehr benötigte Zugangsdaten nach Maßgabe gesetzlicher und vertraglicher Pflichten gelöscht oder zurückgegeben.

13. Vertragsdauer und Kündigung

- 13.1 Der Rahmenvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.
- 13.2 Jede Partei kann mit 30 Tagen zum Monatsende kündigen, soweit keine zwingenden gesetzlichen oder abweichenden einzelvertraglichen Regelungen entgegenstehen.
- 13.3 Die Kündigung des Rahmenvertrags beendet bestehende Einzel-, Support-, Wartungs- oder Hosting-Verträge nicht automatisch.
- 13.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

14. Beendigung, Datenrückgabe und Löschung

- 14.1 Nach Vertragsende werden auf berechtigtes Verlangen vorhandene Kundendaten, kundenspezifische Konfigurationen sowie geschuldete Kundendokumentationen herausgegeben.
- 14.2 Interne Arbeitspapiere, Checklisten, allgemeine Methoden, eigenes Know-how und nicht ausdrücklich geschuldete interne Dokumentationen sind nicht umfasst.
- 14.3 Die Übergabe erfolgt über einen angemessenen sicheren Übermittlungsweg.
- 14.4 Nicht mehr benötigte Daten werden nach Ablauf erforderlicher Aufbewahrungsfristen gelöscht oder anonymisiert.
- 14.5 Technische Sicherungskopien können bis zum regulären Überschreiben fortbestehen, sofern sie nicht aktiv genutzt werden und gesetzliche Anforderungen eingehalten werden.
- 14.6 Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt.

15. Abruf von Dienstleistungen und Berechtigungen

- 15.1 Leistungen dürfen grundsätzlich nur durch die in Anlage 5 oder im Kundenportal hinterlegten Personen abgerufen werden.
- 15.2 Der Auftragnehmer darf angemessene Authentifizierung verlangen.
- 15.3 Änderungen der berechtigten Personen sind unverzüglich mitzuteilen.
- 15.4 Der Auftraggeber kann Berechtigungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.
- 15.5 Bis zum Zugang eines Widerrufs darf der Auftragnehmer grundsätzlich auf eine bestehende Berechtigung vertrauen, sofern keine offensichtlichen Zweifel bestehen.
- 15.6 Bei nicht ausreichender Authentifizierung oder berechtigten Zweifeln kann die Annahme eines Auftrags verweigert werden.
- 15.7 Bevorzugte Kanäle sind Kundenportal, E-Mail und Telefon. Messenger und soziale Medien sind keine vereinbarten Auftragsysteme, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

16. Drittzugriffe und Änderungen an Kundensystemen

- 16.1 Geplante Änderungen durch Dritte sind mitzuteilen, soweit sie beauftragte Leistungen beeinflussen können.
- 16.2 Bei nicht abgestimmten Änderungen mit erheblichen Auswirkungen auf Sicherheit, Betrieb oder Dokumentation kann eine erneute Prüfung verlangt werden.
- 16.3 Verursachter Zusatzaufwand kann verrechnet werden, soweit der Auftragnehmer die Ursache nicht zu vertreten hat.

17. Höhere Gewalt

- 17.1 Keine Partei haftet für Verzögerungen oder Leistungshindernisse aus Ereignissen außerhalb ihres zumutbaren Einflussbereichs.
- 17.2 Dazu zählen insbesondere Naturereignisse, großflächige Strom-/Telekommunikationsausfälle, behördliche Maßnahmen, Krieg, Pandemien und vergleichbare Ereignisse.
- 17.3 Cyberangriffe gelten nur insoweit als höhere Gewalt, als sie trotz angemessener und zumutbarer Schutzmaßnahmen nicht verhindert oder abgewehrt werden konnten.
- 17.4 Die betroffene Partei informiert über wesentliche Auswirkungen und bemüht sich um Fortsetzung der Leistung.

18. Anwendbares Recht

- 18.1 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen und, soweit zulässig, des UN-Kaufrechts.
- 18.2 Zwingende Verbraucherschutzvorschriften des Staates des gewöhnlichen Aufenthalts eines Verbrauchers bleiben unberührt.

19. Gerichtsstand

- 19.1 Für Streitigkeiten mit Unternehmen wird, soweit gesetzlich zulässig, die Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts am Sitz des Auftragnehmers vereinbart.
- 19.2 Für Verbraucher gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.
- 19.3 Soweit keine wirksame Gerichtsstandsvereinbarung möglich ist, gelten die gesetzlichen Zuständigkeitsregeln.

20. Schlussbestimmungen

- 20.1 Änderungen und Ergänzungen dieses Rahmenvertrags bedürfen der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form erforderlich ist.
- 20.2 Einzelaufträge konkretisieren den Leistungsumfang und ändern den Rahmenvertrag nur, soweit dies ausdrücklich und eindeutig vereinbart wird.
- 20.3 Die Aufhebung des Textformerfordernisses bedarf ebenfalls der Textform, soweit gesetzlich zulässig.
- 20.4 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht; dies hindert nicht die wirksame Auftragserteilung nach diesem Vertrag.
- 20.5 Eine unwirksame oder undurchführbare Bestimmung berührt die übrigen Bestimmungen nicht. An ihre Stelle tritt, soweit rechtlich zulässig, eine dem wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommende Regelung.
- 20.6 Ausdrücklich einbezogene Anlagen und Einzelaufträge sind Bestandteil des Vertrags.

Unterschriften

Ort Datum

(Zeichnung Auftraggeber / Auftraggeberin)

(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

Anlage 1 – Räumlicher Geltungsbereich

Diese Anlage konkretisiert die Standorte und sonstigen räumlichen Bereiche, auf die sich beauftragte IT-Dienstleistungen beziehen.

Nr.	Standort / Bereich	Anschrift	Besonderheiten / Zutritt
1			
2			
3			

Homeoffice / Telearbeit: ☒ nein ☐ ja

folgende Bereiche:

Besondere Zutritts-,
Sicherheits- oder
Betriebszeiten:

Anlage 2 – IT-Systeme und sachlicher Geltungsbereich

Diese Anlage dient der Abgrenzung der Systeme, Netzwerke und Komponenten, auf die sich Rahmenvertrag und Einzelaufträge beziehen.

Nr. System / Komponente	Standort		IP / Hostname / Net ID
	(Nr. räumlicher Geltungsbereich)		
1			
2			
3			
4			
5			

Nicht vom Geltungsbereich umfasst:

Eine Erweiterung des Leistungsumfangs entsteht durch Dokumentationsänderungen allein nicht; erforderlich ist eine Beauftragung oder ausdrückliche Vereinbarung.

Anlage 3 – Preisblatt und Verrechnung

Maßgeblich ist das bei Beauftragung gültige Preisblatt bzw. das jeweilige Angebot.

Leistungsart	Einheit	Preis netto	Bemerkung
IT-Dienstleistung / Techniker	Stunde		
Remote-Service	Stunde		
Vor-Ort-Service	Stunde		
Fahrtkosten	km / Pauschale		
Reisezeit	Stunde		
Notfall / außerhalb vereinbarter Zeiten	Stunde		
Sonstige Leistungen			

Umsatzsteuer und sonstige gesetzlich geschuldete Abgaben werden zusätzlich verrechnet, soweit anwendbar.

Das gültige Preisblatt kann jederzeit in gültiger Form und Fassung von unserer Webseite unter Punkt 3. ITDL (Stundensätze, AGBs, Rahmen- u. Wartungsverträge, SLA) geladen werden: <https://wdns.at/documents/>

Anlage 4 – Datenschutz und Auftragsverarbeitung

Soweit eine Auftragsverarbeitung vorliegt, wird vor Beginn der Verarbeitung ein gesonderter AVV gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen. Diese Anlage ersetzt den AVV nicht.

Angabe	Eintrag
AVV erforderlich	☐ ja ☐ nein ☐ derzeit nicht erforderlich
AVV-Version	
Abschlussdatum	
Betroffene Verarbeitung	
Kategorien personenbezogener Daten	
Betroffene Personengruppen	
TOMs / weitere Datenschutzdokumente:	

Anlage 5 – Berechtigte Personen für Leistungsabrufe

Leistungsabrufe dürfen grundsätzlich nur durch die hier oder im Kundenportal hinterlegten Personen erfolgen.

Nr.	Name	Funktion	E-Mail	Telefon
1				
2				
3				
4				
5				

- ☒ ausschließlich von der oben genannten Kontaktperson
☐ jedem / jeder Mitarbeiter / Mitarbeiterin deren Identität sichergestellt ist
☐ keinem / keiner Mitarbeiter / Mitarbeiterin

Besondere Authentifizierungsregelungen:

Anlage 6 – Muster für einen Einzelauftrag

Diese Anlage ist eine optionale Vorlage. Einzelaufträge können auch als Angebot, Auftragsbestätigung, E-Mail oder Kundenportal-Ticket erteilt werden.

Feld	Angabe
Kunde / Kundennummer	
Auftragsnummer	
Datum	
Ansprechpartner	
Leistungsgegenstand	
Betroffene Systeme / Standort	
Leistungsumfang	
Beginn / gewünschter Termin	
Fertigstellung / Frist	
Reaktionszeit (falls vereinbart)	
Vergütung / Pauschale / Stundensatz	
Voraussichtlicher Aufwand	
Besondere Mitwirkungspflichten	
Besondere Risiken / Abhängigkeiten	
Dokumentation / Übergabe	
Weitere Vereinbarungen	

Der Einzelauftrag unterliegt dem Rahmenvertrag in der jeweils gültigen Fassung, sofern nicht ausdrücklich und wirksam etwas Abweichendes vereinbart wurde.

Anlage 7 – Verbraucherinformationen und Leistungsbeginn

Diese Anlage gilt ausschließlich, soweit der Auftraggeber Verbraucher ist und die gesetzlichen Voraussetzungen für entsprechende Informations- und Rücktrittsrechte vorliegen.

1. Rücktrittsrecht

Verbrauchern können insbesondere bei Fernabsatzverträgen oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen gesetzliche Rücktrittsrechte zustehen. Maßgeblich sind die jeweils anwendbaren Bestimmungen des FAGG und sonstige zwingende Verbraucherschutzvorschriften.

2. Vorzeitiger Leistungsbeginn

Verlangt der Verbraucher ausdrücklich, dass eine Dienstleistung vor Ablauf einer gesetzlichen Rücktrittsfrist beginnt, erfolgt der Leistungsbeginn nur nach Maßgabe der gesetzlichen Voraussetzungen und der hierfür erforderlichen ausdrücklichen Erklärung.

3. Vollständige Vertragserfüllung

Soweit das Gesetz eine ausdrückliche Zustimmung und Kenntnisnahme hinsichtlich eines möglichen Verlusts des Rücktrittsrechts verlangt, wird diese Erklärung gesondert eingeholt.

Erklärung	Auswahl
Leistungsbeginn	☐ Beginn erst nach Ablauf einer allfälligen gesetzlichen Rücktrittsfrist.
Vorzeitiger Beginn	☐ Ich verlange ausdrücklich den Beginn der Dienstleistung vor Ablauf einer allfälligen gesetzlichen Rücktrittsfrist.
Kenntnisnahme	☐ Ich bestätige die gesetzlich erforderliche Kenntnisnahme der Folgen des vorzeitigen Leistungsbeginns.

Diese Anlage ersetzt keine gesetzlich vorgeschriebene Rücktrittsbelehrung, Muster-Widerrufsformular oder sonstige Verbraucherinformation.

Anlage 8 – Interne Auftrags-/Vertragscheckliste

Interne Arbeitshilfe des Auftragnehmers; muss dem Kunden nicht übergeben werden.

- ☐ Kunde eindeutig identifiziert
- ☐ B2B / B2C geklärt
- ☐ Auftrag dokumentiert
- ☐ Einzelauftrag vorhanden
- ☐ Auftragsart geklärt
- ☐ Preisart geklärt
- ☐ Leistungsumfang abgegrenzt
- ☐ Mitwirkungspflichten geklärt
- ☐ Systeme / Standorte dokumentiert
- ☐ Backup-Situation geklärt
- ☐ Remotezugriff / Zugangsdaten geklärt
- ☐ Berechtigte Person geprüft
- ☐ AVV erforderlich? geprüft
- ☐ Bei B2C: Verbraucherinformationen geprüft
- ☐ Vorzeitiger Leistungsbeginn bei B2C rechtlich geprüft
- ☐ Abnahme erforderlich? geprüft
- ☐ Dokumentation / Übergabe festgelegt

Dokumentstatus

Dokument: ITDL – Rahmenvertrag
Version: 1.2.0 – Finalfassung
Stand: 02.10.2026

Die Fassung enthält die Ergebnisse der zweiten Prüfrunde einschließlich:

- B2B/B2C-Trennung
- Preisarten
- Backup-Abgrenzung
- Nutzungsrechten
- Datenrückgabe
- Berechtigungen
- Verbrauchieranlage