

## Vertragsbedingungen IT-Outsourcing, Cloud Computing, Hosted Exchange

### 1. Allgemeines

Diese Bedingungen regeln die Geschäfte mit der Firma **lucese technology gmbh** kurz **lucese<sup>®</sup>** genannt und deren Kunden und Auftraggeber. **lucese<sup>®</sup>** erbringt Dienstleistungen in der Informationstechnologie und bietet den Kunden IT-Outsourcing Dienstleistungen und Cloud Computing an. Diese Services werden an einem Rechenzentren Standort von **lucese<sup>®</sup>** betrieben.

**lucese<sup>®</sup>** stellt dem Auftraggeber seine Rechenzentrum Kapazität wie im angebotenen Umfang zur Verfügung.

Bei den Angeboten Services werden keine Lizenzen übertragen. Die Services werden ausschließlich zum angebotenen Umfang angemietet.

**lucese<sup>®</sup>** ist für die Erbringung der vereinbarten Leistungen verantwortlich. Diese Umfassen den Betrieb der Cloud bzw. zuständigen Server sowie die Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit erforderliche Maßnahmen. Für Leistungen von Dritten steht **lucese<sup>®</sup>** nicht ein, insbesondere für die Rechenzentren- Betreiber und alle Firmen und Gesellschaften von **Microsoft<sup>®</sup>**.

### 2. Verfügbarkeit

Wenn nicht anders vereinbart gilt eine Verfügbarkeit von 98% im Jahr. Geplante Unterbrechungen und Wartungsarbeiten werden vorab dem Kunden per Email angemeldet und werden auf die 98% nicht angerechnet. Wartungsarbeiten dienen der Sicherheit und Instandhaltung der ordnungsgemäßen Funktionsweise und haben somit eine hohe Priorität. Diese Arbeiten werden selbstverständlich nicht in den normalen Geschäftszeiten von **lucese<sup>®</sup>** abgewickelt sondern abends oder Wochenends.

### 3. Abschlagszahlung

Eine Abschlagszahlung wird fällig bei vorzeitiger Kündigung und bei Herausgabe der Daten. Eine Herausgabe der Daten erfolgt auf einem Medium (USB – Festplatte, etc.) ist eine Dienstleistung von **lucese<sup>®</sup>** und wird verrechnet. Das Entgelt wird im Angebot oder unter Pkt. 7 behandelt. Nach Ablauf der Vertragslaufzeit ist keine Abschlagszahlung erforderlich.

### 4. Geschäftszeiten & Reaktionszeiten

Die Geschäftszeiten werden auf der Webseite von **lucese<sup>®</sup>** unter [www.lucese.at](http://www.lucese.at) dargestellt.

Reaktionszeiten richten sich wenn nicht anders vereinbart nach den Geschäftszeiten von **lucese<sup>®</sup>**. Bei undefinierten Geschäftszeiten gelten immer die Geschäftszeiten von **lucese<sup>®</sup>**.

Wenn nicht anders vereinbart gilt innerhalb der Geschäftszeiten von **lucese<sup>®</sup>** bei kritischen Fällen (Serverausfall) eine Reaktionszeit von 2 Stunden als vereinbart. Alle anderen Fälle haben eine Reaktionszeit von 16 Stunden.

Die Reaktionszeit entspricht nicht der Entstörungszeit. Es ist der Beginn der Entstörung.

### 5. Datenschutz

**lucese<sup>®</sup>** verpflichtet sich zum branchenüblichen Datenschutz. Es gelten die österreichischen Bestimmungen. Der Auftraggeber ist für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an **lucese<sup>®</sup>** verantwortlich. Insbesondere hat der Kunde die Verantwortung beim Einsatz von durch Ihn gekaufte oder angemietete Software die Genehmigung des Herstellers dieser Software einzufordern, ob ein Einsatz in solcher Umgebung als lizentechnischen Gründen erlaubt ist. Dabei hält sich **lucese<sup>®</sup>** Schad- und Klaglos und verlässt sich auf die Aussagen des Auftraggebers.

Alle von **lucese<sup>®</sup>** verarbeiteten Daten des Kunden sind ausschließlich Eigentum des Kunden.

### 6. Vertragslaufzeit

Es gilt die vereinbarte Vertragslaufzeit lt. Angebot. Eine vorzeitige Kündigung des Vertrages ist ausgeschlossen.

### 7. Preis

Der Auftraggeber ist dem Auftragnehmer zur Entgeltleistung verpflichtet. Diese erfolgt in der Regel durch einen Abbuchungsauftrag durch **lucese<sup>®</sup>**. Bei Rückbuchungen bzw. Nichtbuchung durch mangels Deckung behält sich **lucese<sup>®</sup>** die Abschaltung der Services innerhalb von 7 Tagen vor. **lucese<sup>®</sup>** kann in diesem Fall den Vertrag sofort kündigen und die Abschlagszahlung, Bankspesen und die Restforderung bis zum Ende der Vertragslaufzeit einfordern. Die Abschlagszahlung beträgt wenn nicht anders vereinbart € 1500,-. In der Abschlagszahlung ist Pkt. 8 mit inbegriffen.

Der vereinbarte Angebotspreis gilt als vereinbart und wird jährlich nach Verbraucherpreisindex (VPI 2010) angepasst. Des Weiteren ist der Preis von Lizenzkosten (z.B. **Microsoft<sup>®</sup>**, **Veeam**) abhängig und kann aufgrund dessen erhöht werden. Bei Erhöhung des Preises besteht kein außerordentliches Kündigungsrecht.

### 8. Herausgabe der Daten

**lucese<sup>®</sup>** ist bei Beendigung der Geschäftsbeziehung verpflichtet die Daten des Kunden zu übergeben. Die Übergabe erfolgt in branchenüblicher Übergabeform und Format. Das Medium wird vom Kunden beigestellt oder von **lucese<sup>®</sup>** zur Verrechnung gebracht.

### 9. Rechenzentrum

Das Rechenzentrum hat eine USV-geschützte Stromversorgung, Klimatisierung und Brandschutz, Zutrittskontrolle und ein Notstromdieselaggregat. Damit verbundene Probleme und entstehende Haftung und Gewährleistung schließen wir komplett aus. Ein Zutritt in das Rechenzentrum ist dem Kunden nicht gewährt.

#### 10. Drittprodukte

luceseM® vermittelt dem Kunden Drittsoftware gemäß den von Dritten mitgelieferten Lizenzbedingungen. Der Kunde anerkennt ausdrücklich die mitgelieferten Lizenzbedingungen zur Nutzung der Drittsoftware.

#### 11. Vertraulichkeits- u. Geheimhaltungsvereinbarung

Auftragnehmer wie Auftraggeber werden sämtliche Informationen mit der im Geschäftsleben üblichen Sorgfalt behandeln. Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Vereinbarung sind alle gegenseitig mitgeteilten Informationen sowie ausgehändigten Vertragsunterlagen, die im Rahmen der Auftrags-/Projektentwicklung direkt oder indirekt zur Verfügung gestellt werden. Ausgenommen von der Vereinbarung sind solche Informationen und Erkenntnisse, die bereits offenkundig sind und damit nicht mehr der Schutzfähigkeit unterliegen. Beide Parteien verpflichten sich, sämtliche vertraulichen Informationen strikt geheim zu halten und diese ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung weder zu verwenden oder zu verwerten noch an Dritte weiterzugeben. Um die Geheimhaltung sicherzustellen, verpflichten sich beide Parteien des Weiteren, seinen Mitarbeitern und Angestellten Informationen nur in dem Rahmen zur Verfügung zu stellen, wie für die Ausführung der Tätigkeiten notwendig, und dafür Sorge zu tragen, dass auch die notwendigerweise informierten Personen eine entsprechende Geheimhaltungsvereinbarung unterzeichnen. Die Geheimhaltungsvereinbarung gilt für die Dauer der Zusammenarbeit und darüber hinaus. Die Geheimhaltungsvereinbarung erlischt ebenfalls nicht, sofern die Zusammenarbeit nicht zustande kommt oder vorzeitig beendet werden muss. Sämtliche Unterlagen und Materialien sind dem Informationsgeber nach Beendigung der Zusammenarbeit auszuhändigen, Kopien und anderweitige Vervielfältigungen sind zu vernichten. Beide Parteien haften für sämtliche Schäden, die aus einer Verletzung der vertraglichen Pflichten entstehen, in vollem Umfang. Neben dem Ausgleich der Schadensersatzansprüche wird für jeden Verstoß gegen die vertraglichen Vereinbarungen eine Vertragsstrafe in Höhe von 5000,- Euro fällig.

#### 12. Änderung der Lizenzen bzw. Produktumfang

Änderungen der Benutzeranzahl bzw. bestellten Produkte ist nach Ablauf der Vertragslaufzeit (außer bei Erhöhung) monatlich möglich. Eine Änderung bedarf einer schriftlichen Anweisung durch den Auftraggeber und einer Auftragsbestätigung durch den Auftragnehmer unter Berücksichtigung von zumindest 14 Tagen. Ansonsten muss z.B. bei Verringerung der Produkte für den darauffolgenden Monat voll verrechnet werden. Einer Änderung ist nur Monatsweise möglich.

#### 13. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im

Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist.

#### 14. Vertragsstrafe

Für den Fall des Verzuges im speziellen Pkt. 2 betreffend (oder der Nichterfüllung oder der nicht gehörigen Erfüllung) wird eine Vertragsstrafe vereinbart, die nicht als Reugeld anzusehen ist. Sie beträgt pro angefangene Stunde 0,1‰ der gesamten Auftragssumme.

#### 15. Schlussbestimmung

Nichtbehandelte Themen werden nach unseren AGB ([www.lucesem.at](http://www.lucesem.at)) unter Berücksichtigung von Pkt. 14, die dem Kunden bei Vertragsunterzeichnung vorliegen abgehandelt. Änderungen dieser Vertragsbedingungen und auch AGB können von uns vorgenommen werden und sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam. Wir informieren den Kunden über diese Vertragsänderungen und dieser kann das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten aufkündigen. Eine aus diesem Grund eingebrachte Kündigung muss innerhalb von 14 Tagen nach Bekanntmachung schriftlich, mittels eingeschriebenen Briefs erfolgen, ansonsten gelten die neuen Vertragsbestimmungen als akzeptiert. Diese Kündigung entlässt den Auftraggeber nicht von der Abschlagszahlung wie im Pkt. 3 und 4 erwähnt.

Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu Ihrer Gültigkeit der Schriftform.

Der Kunde akzeptiert mit seiner Unterschrift die AGB und diese Vertragsbedingungen und erklärt sie als verstanden.