

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

dotparc IT GmbH

Version: 12.01.2026

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) gelten für sämtliche Leistungen der dotparc IT GmbH („**dotparc**“) gegenüber Unternehmern im Sinne des Unternehmensgesetzbuchs („**UGB**“) („**Kunde**“). Abweichende oder ergänzende Vereinbarungen sind nur wirksam, wenn sie ausdrücklich schriftlich vereinbart werden. Verbrauchergeschäfte sind ausgeschlossen.

1. Begriffsbestimmungen

1.1 Rahmenvertrag: Ein Rahmenvertrag zwischen dotparc und dem Kunden, der Grundbedingungen für mehrere Beauftragungen bzw. Angebote festlegt.

1.2 Angebot: Ein Angebot, eine Auftragsbestätigung oder ein Leistungs- und Preisblatt, das den Leistungsumfang, die Preise, Startdaten, die Laufzeit sowie gegebenenfalls Anlagen (z. B. SLA, Leistungsbeschreibung) konkret festlegt.

1.3 Leistungsbeschreibung: Eine projektspezifische Leistungsbeschreibung einschließlich Meilensteinen, Abnahme(n), Leistungsergebnissen sowie gegebenenfalls eines Test- und Abnahmeverfahrens (UAT).

1.4 SLA (Service-Level-Agreement): Eine Anlage oder Vereinbarung mit Supportregeln, Prioritäten und Zielwerten für Reaktions- und Status-Update-Zeiten. Ein SLA gilt nur, wenn es im Angebot, Leistungsbeschreibung oder im Rahmenvertrag ausdrücklich vereinbart bzw. als Anlage beigefügt ist.

1.5 MSP (Managed Service Provider / Managed Services): Leistungsmodell, bei dem dotparc als Managed Service Provider definierte Betriebs-, Support- und Administrationsleistungen für die IT-Umgebung des Kunden erbringt, typischerweise wiederkehrend und fortlaufend, im jeweils vereinbarten Leistungsumfang gemäß Angebot und/oder Leistungsbeschreibung und gegebenenfalls SLA. MSP-Leistungen umfassen insbesondere die Bearbeitung von Supportanfragen und Störungen sowie vereinbarte Betriebs- und Administrationsaufgaben; nicht umfasst sind Zusatzaufgaben und Änderungsanforderungen, sofern diese nicht ausdrücklich beauftragt werden.

1.6 Servicezeiten: Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr (Europe/Vienna), sofern im SLA oder im Angebot nichts Abweichendes geregelt ist.

1.7 Arbeitstag: Montag bis Freitag (ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von dotparc), sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart.

1.8 Textform: E-Mail, Ticket im Ticketsystem oder eine vergleichbare elektronische Form mit dauerhafter Wiedergabe.

1.9 Leistungsumfang: Die vertraglich geschuldeten Leistungen gemäß Angebot, Leistungsbeschreibung und/oder SLA.

1.10 Leistungsergebnisse: Im Rahmen von Projekten erstellte Ergebnisse, insbesondere Konzepte, Designs, Konfigurationen, Dokumentationen, Skripte, Quellcode, Deployments, Webseiten, Implementierungen und Reports, soweit diese in der Leistungsbeschreibung oder im Angebot beschrieben sind.

1.11 Zusatzleistungen: Leistungen, die nicht vom vereinbarten Leistungsumfang umfasst sind.

1.12 Änderungsanforderung (Change Request): Jede Änderung oder Erweiterung gegenüber den vereinbarten Anforderungen, insbesondere hinsichtlich Funktionsumfang, Design, Schnittstellen, Zeitplan, Prioritäten oder Betriebsregeln.

1.13 Kulanzleistung: Eine freiwillige Leistung ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und ohne Begründung eines Anspruchs für die Zukunft.

1.14 Zielwerte (Targets): Unverbindliche Zielvorgaben (z. B. Reaktionszeiten), die unter dem Vorbehalt der Mitwirkung des Kunden sowie der Verfügbarkeit geeigneter Ressourcen stehen.

1.15 Hardware/Ware: Körperliche Waren, insbesondere Notebooks, Desktop-PCs, Monitore und Zubehör.

1.16 Herstellergarantie: Eine freiwillige Garantie des Herstellers oder Lieferanten nach dessen Bedingungen.

1.17 RPO (Recovery Point Objective / Wiederherstellungspunktziel): Der maximal tolerierbare Zeitraum, für den Daten im Wiederherstellungsfall verloren gehen dürfen.

1.18 RTO (Recovery Time Objective / Wiederherstellungszeit): Die maximal tolerierbare Zeit bis zur Wiederherstellung eines Dienstes oder Systems auf ein vereinbartes Mindestfunktionsniveau.

1.19 RMA (Return Merchandise Authorization): Verfahren zur Rücknahme und Abwicklung von Reparatur-, Austausch- oder Gewährleistungsfällen für Hardware/Waren. RMA umfasst insbesondere die Identifikation des Produkts (z. B. Seriennummer), Fehlerbeschreibung, Prüfung, Freigabe zur Rücksendung, Versand- und Abwicklungsanweisungen sowie – je nach Fall – Reparatur, Austausch oder Rücklieferung. Die konkrete Abwicklung kann durch dotparc und/oder den Hersteller/Distributor erfolgen.

1.20 DSGVO: Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung).

1.21 AVV (Auftragsverarbeitungsvereinbarung): Vereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO, die die Verarbeitung personenbezogener Daten durch dotparc als Auftragsverarbeiter im Auftrag des Kunden als Verantwortlichen regelt. Eine AVV umfasst insbesondere Gegenstand und Dauer der Verarbeitung, Art und Zweck, Kategorien betroffener Personen und Daten, technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs), Regelungen zu Unterauftragsverarbeitern sowie Unterstützungsleistungen und Kontrollrechte.

1.22 UAT (User Acceptance Testing): Vereinbartes Test- und Abnahmeverfahren, bei dem der Kunde die in der Leistungsbeschreibung oder dem Angebot definierten Leistungsergebnisse anhand festgelegter Testkriterien innerhalb eines vereinbarten Zeitraums prüft und die Abnahme entweder erklärt oder konkret bezeichnete Mängel in Textform rügt. Ein UAT gilt nur, sofern es ausdrücklich in der Leistungsbeschreibung oder dem Angebot als Abnahmeverfahren vorgesehen ist.

1.23 Clock-Stop (Stillstand der Zeitmessung): Eine vertraglich geregelte Unterbrechung bzw. Pausierung von vereinbarten Zeitmessungen und Zielwerten (insbesondere Zeitplänen, Reaktions- oder Status-Update-Zeiten), **solange** die Leistungserbringung oder Bearbeitung **maßgeblich** durch Umstände blockiert oder verzögert ist, die nicht im Einflussbereich von dotparc liegen. Dies umfasst insbesondere fehlende oder verspätete Mitwirkung des Kunden (z. B. ausstehende Zugänge, Informationen, Freigaben) sowie ausstehende Leistungen oder Rückmeldungen von Drittanbietern.

Während eines Clock-Stop laufen die betreffenden Fristen/Zielwerte nicht weiter; nach Wegfall der Blockade laufen sie wieder weiter bzw. werden angemessen neu terminiert.

2. Geltungsbereich, Einbeziehung, Rangfolge

2.1 Diese AGB werden Vertragsbestandteil, wenn dotparc im Angebot oder im Rahmenvertrag auf ihre Geltung hinweist und der Kunde vor Vertragsabschluss die Möglichkeit hat, in zumutbarer Weise Kenntnis zu nehmen (z. B. per PDF oder Link).

2.2 Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn dotparc diese ausdrücklich schriftlich anerkennt; Schweigen gilt nicht als Zustimmung.

2.3 Rangfolge bei Widersprüchen: Bei Widersprüchen zwischen Vertragsdokumenten gilt folgende Rangfolge:

- (1) Angebot / Leistungsbeschreibung einschließlich Anlagen,
- (2) SLA (sofern vereinbart),
- (3) Rahmenvertrag (sofern vereinbart),
- (4) diese AGB,
- (5) sonstige Dokumente.

Soweit SLA und/oder Rahmenvertrag nicht vereinbart sind, treten die jeweiligen Positionen ersatzlos weg.

2.4 Sofern ein Rahmenvertrag besteht, gelten diese AGB ergänzend, soweit der Rahmenvertrag keine abweichenden Regelungen enthält.

3. Vertragsabschluss

3.1 Angebote sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.

3.2 Der Vertrag kommt zustande durch Unterzeichnung bzw. Annahme eines Angebots (Textform genügt). **Ein Rahmenvertrag kann ergänzend vereinbart werden.** In diesem Fall erfolgt die Beauftragung einzelner Leistungen durch ein Angebot oder eine Leistungsbeschreibung, sofern der Rahmenvertrag nicht bereits die für die jeweilige Leistung maßgeblichen wesentlichen Leistungs- und Preisparameter (insbesondere Leistungsumfang, Entgelt, Beginn und Laufzeit) enthält.

3.3 Änderungen sowie Zusatzbeauftragungen können in Textform vereinbart werden, sofern nicht zwingend Schriftform erforderlich ist.

4. Leistungsumfang, Leistungsstandard, Drittanbieter

4.1 Der Leistungsumfang ergibt sich aus Angebot und/oder Leistungsbeschreibung. Soweit nicht ausdrücklich eine Werk- oder Erfolgspflicht vereinbart ist, erbringt dotparc die Leistungen nach wirtschaftlich angemessenem Aufwand.

4.2 Leistungen von Drittanbietern (z. B. Microsoft, Provider, Hersteller, Domainregister) erfolgen zu deren Bedingungen. dotparc haftet nicht für Störungen außerhalb des Einflussbereichs von dotparc; dotparc koordiniert im Rahmen der vereinbarten Leistungen angemessen.

4.3 Bei durchgeleiteten Drittleistungen (z. B. Lizenzen, Subscriptions, sonstige Drittleistungen) sind die jeweiligen Anbieterbedingungen maßgeblich.

4.4 Bei Hardware/Waren schuldet dotparc die Lieferung der im Angebot bezeichneten Ware. Geringfügige Abweichungen, Modellwechsel oder Nachfolgeprodukte sind zulässig, sofern sie gleichwertig und dem Kunden zumutbar sind.

4.5 Einsatz von Erfüllungsgehilfen / Subunternehmern: dotparc ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten geeigneter **Erfüllungsgehilfen**, insbesondere **Subunternehmer** und **Freelancer**, zu bedienen. dotparc bleibt gegenüber dem Kunden für die ordnungsgemäße Vertragserfüllung verantwortlich. Soweit der Einsatz von Subunternehmern eine **Auftragsverarbeitung** im Sinne der DSGVO betrifft, erfolgt deren Einbindung – soweit erforderlich – im Rahmen einer gesonderten **AVV** (einschließlich Regelungen zu Unterauftragsverarbeitern). Der Kunde erwirbt **keine unmittelbaren Ansprüche** gegenüber den von dotparc eingesetzten Erfüllungsgehilfen.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Der Kunde stellt rechtzeitig alle zur Leistungserbringung erforderlichen Zugänge, Informationen, Ansprechpartner und Freigaben bereit. Bei Web- und Entwicklungsprojekten liefert der Kunde erforderliche Inhalte und Assets (z. B. Texte, Bilder, CI/Branding) rechtzeitig und rechtssicher.

5.2 Verzögerungen aufgrund fehlender oder unzureichender Mitwirkung führen zu entsprechenden Terminverschiebungen. Zielwerte gelten nur bei rechtzeitiger Mitwirkung des Kunden. Soweit der Leistungsfortschritt durch den Kunden oder Dritte (z. B. ausstehende Freigaben, Reaktionszeiten von Drittanbietern) blockiert ist, ruhen vereinbarte Zeitpläne und Zielwerte für die Dauer der Blockade („Clock-Stop“).

5.3. Soweit nichts anderes vereinbart, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des Kunden unentgeltlich.

6. Zusatzleistungen, Änderungsanforderungen, Kulanz

6.1 Zusatzleistungen und Änderungsanforderungen können von beiden Vertragsparteien angeregt werden. Sie werden von dotparc nur nach gesonderter Freigabe des Kunden in Textform erbracht und nach Aufwand bzw. zu den im Angebot oder der Leistungsbeschreibung vereinbarten Konditionen abgerechnet. Soweit erforderlich, wird dotparc dem Kunden vorab eine Einschätzung zu Umfang, Zeitbedarf und voraussichtlichen Kosten mitteilen.

6.2 Freigabeschwelle: Zusatzleistungen oder Änderungsanforderungen mit voraussichtlichen Kosten von mehr als EUR 1.500 (netto) bedürfen vor Umsetzung der ausdrücklichen Freigabe des Kunden in Textform.

6.3 Kulanzleistungen erfolgen freiwillig und ohne Anspruch; daraus entsteht kein Anspruch auf zukünftige unentgeltliche Leistungen.

7. Projekte, Leistungsergebnisse, Abnahme, UAT

7.1 Leistungsergebnisse gelten als geliefert, sobald dotparc diese bereitstellt (z. B. per Link, Übergabe, Repository oder Ticket) und gegebenenfalls die vereinbarte Dokumentation übergibt.

7.2 Abnahmefiktion (Standard für Web/Design/Setup/Implementierung): Leistungsergebnisse gelten als abgenommen, wenn der Kunde nicht innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Lieferung

konkrete Mängel in Textform rügt. Bei berechtigter Mängelrüge wird dotparc innerhalb angemessener Frist nachbessern.

7.3 Komplexe Software / UAT (falls vereinbart): Bei komplexen Softwareprojekten kann anstelle von Ziffer 7.2 ein Abnahmeverfahren mit User Acceptance Testing (UAT), Testkriterien und Abnahmeprotokoll vereinbart werden; die Details ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung bzw. dem Angebot.

7.4 Abgrenzung Mangel (Bug) vs. Änderungsanforderung:

- a) Ein Mangel/Bug liegt vor, wenn eine reproduzierbare Abweichung von ausdrücklich schriftlich vereinbarten Anforderungen (Angebot / Leistungsbeschreibung) besteht oder ein Fehler die vereinbarte Funktionalität wesentlich beeinträchtigt.
- b) Eine Änderungsanforderung liegt vor bei jeder Erweiterung, Optimierung, Designänderung, zusätzlichen Funktion, Anpassung an neue Rahmenbedingungen (z. B. Änderungen von Drittanbieter-APIs), Browser-/Device-Erweiterungen oder sonstigen Änderungen, die nicht ausdrücklich vereinbart waren. Änderungsanforderungen werden als Zusatzleistungen gemäß Ziffer 6 behandelt.

7.5 Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten nach § 377 UGB gelten bei Hardware/Waren nach Ziffer 11.4; für Projekte wird die Abnahme vorrangig über die Ziffern 7.2 und 7.3 geregelt.

8. Managed Services (MSP) – Support und Störungsbearbeitung

8.1 Supportrahmen und Servicezeiten: dotparc erbringt Supportleistungen im Rahmen des jeweils vereinbarten Leistungsumfangs. Sofern im Angebot nichts Abweichendes geregelt ist, gelten als Servicezeiten die in Ziffer 1.6 definierten Servicezeiten.

8.2 Priorisierung und Steuerung: dotparc priorisiert Anfragen und Störungen nach Auswirkung und Dringlichkeit und ist berechtigt, Prioritäten während der Bearbeitung anzupassen (Reklassifizierung).

8.3 Best Effort und Drittanbieterabhängigkeiten: dotparc erbringt Support- und Betriebsleistungen nach wirtschaftlich angemessenem Aufwand. Lösungszeiten sind nicht garantiert und können insbesondere von Drittanbietern, Systemzuständen, der Mitwirkung des Kunden sowie der Verfügbarkeit geeigneter Ressourcen abhängen. dotparc informiert den Kunden in angemessenen Abständen über den Fortschritt.

8.4 Support außerhalb der Servicezeiten: Unterstützung außerhalb der Servicezeiten erfolgt nach wirtschaftlich angemessenem Aufwand und nach Verfügbarkeit geeigneter Ressourcen; eine 24/7-Bereitschaft wird nicht geschuldet, sofern nicht ausdrücklich vereinbart.

8.5 SLA und optionale Rufbereitschaft: Reaktions- und Status-Update-Zeiten, Prioritätsdefinitionen sowie gegebenenfalls erweiterte Rufbereitschaften gelten nur, wenn sie ausdrücklich im Angebot und/oder in einem SLA vereinbart sind. Service Credits/Pönalen werden nicht geschuldet, sofern nicht ausdrücklich vereinbart.

9. Webdesign / Softwareentwicklung – Rechte, Quellcode, Drittkomponenten

9.1 Vorbestehende Rechte (Background IP): dotparc behält sämtliche Rechte an vorbestehenden Templates, Libraries, Tools, Frameworks, Know-how und generischen Komponenten.

9.2 Nutzungsrechte (nicht exklusiv): Nach vollständiger Zahlung erhält der Kunde ein einfaches, nicht ausschließliches, zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht an den vereinbarten Leistungsergebnissen für eigene Geschäftszwecke, soweit im Angebot nichts Abweichendes vereinbart ist.

9.3 Rechteübergang erst nach Zahlung: Nutzungsrechte gehen erst mit vollständiger Zahlung der betreffenden Rechnung bzw. Meilensteinzahlung über.

9.4 Quellcode/Repository: Eine Herausgabe von Quellcode, Repository-Zugriff oder Build-/Deployment-Pipelines ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich im Angebot oder der Leistungsbeschreibung vereinbart ist.

9.5 Drittkomponenten/Open Source: Es gelten die jeweiligen Lizenzbedingungen; daraus können abweichende Rechte und Pflichten resultieren.

9.6 Kundeninhalte & Freistellung: Der Kunde sichert zu, über die erforderlichen Rechte an gelieferten Inhalten zu verfügen, und stellt dotparc von Ansprüchen Dritter frei. dotparc informiert den Kunden unverzüglich über entsprechende Ansprüche.

9.7 Softwarelieferungen; Updates/Wartung: Soweit dotparc Software, Skripte, Automationen, Konfigurationen oder sonstige digitale Arbeitsergebnisse überlässt, schuldet dotparc **keine laufenden Updates, Upgrades, Sicherheitsupdates, Anpassungen an geänderte Umgebungen, Schnittstellen oder Rechtslage**, sofern dies nicht ausdrücklich im Angebot oder der Leistungsbeschreibung als Wartungs-/Supportleistung vereinbart ist. Etwaige Update- oder Wartungsleistungen sind gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

9.8 Barrierefreiheit (BaFG/BGStG) / Accessibility: Sofern nicht ausdrücklich im Angebot oder der Leistungsbeschreibung vereinbart, schuldet dotparc keine Herstellung oder Prüfung von Barrierefreiheit (insbesondere im Sinne des Barrierefreiheitsgesetzes – BaFG – bzw. einschlägiger barrierefreiheitsrechtlicher Vorgaben). Barrierefreiheit kann – sofern technisch und wirtschaftlich zumutbar – als **gesonderte Zusatzleistung** beauftragt werden; Umfang, Kriterien (z. B. WCAG-Level) und Vergütung sind gesondert zu vereinbaren.

10. Hosting, Domains, Verfügbarkeit, Backups, RPO/RTO

10.1 Hosting- und Domain-Services richten sich nach dem Angebot sowie den Bedingungen der jeweiligen Provider.

10.2 Eine Verfügbarkeitszusage besteht nicht, sofern diese nicht ausdrücklich im SLA oder Angebot vereinbart ist. Wartungen können zu Unterbrechungen führen; dotparc kündigt Wartungen nach Möglichkeit an.

10.3 Backups nur bei Beauftragung: Die Datensicherung ist Sache des Kunden, sofern Backups nicht ausdrücklich vereinbart sind. Vereinbarte Backups ersetzen keine eigenständige Sicherungsstrategie des Kunden.

10.4 Wiederherstellungsziele (RPO/RTO): RPO/RTO gelten nur, wenn sie ausdrücklich im Angebot und/oder im SLA vereinbart sind. RPO/RTO sind Planungs- und Zielwerte, keine Garantie, da die Wiederherstellung insbesondere von Schadensausmaß, Datenkonsistenz, Drittanbietern, Zugriffsrechten und der Mitwirkung des Kunden abhängen kann. Ohne ausdrückliche Vereinbarung schuldet dotparc keine bestimmten RPO/RTO.

11. Hardware- und Warenverkauf

11.1 Lieferung erfolgt gemäß Angebot; Installations- oder Konfigurationsleistungen sind nur geschuldet, wenn diese ausdrücklich vereinbart sind.

11.2 Liefertermine sind Zieltermine, sofern nicht ausdrücklich als Fixtermine zugesagt. Die Lieferung steht unter dem Vorbehalt rechtzeitiger Selbstbelieferung. Teillieferungen sind zulässig, sofern dem Kunden zumutbar. Gleichwertige Nachfolgeprodukte bei Nichtverfügbarkeit sind zulässig.

11.3 Gefahrübergang (B2B): Die Gefahr geht mit Übergabe an den Transporteur auf den Kunden über. Bei Annahmeverzug trägt der Kunde die dadurch entstehenden Mehrkosten.

11.4 § 377 UGB (klar für Hardware/Ware): Der Kunde hat die Ware unverzüglich zu untersuchen und Mängel unverzüglich in Textform zu rügen; unterlässt er dies, gilt die Ware als genehmigt, soweit § 377 UGB anwendbar ist.

11.5 Eigentumsvorbehalt: Das Eigentum an der Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung sämtlicher Forderungen vorbehalten.

11.6 Preisanpassung: Hardwarepreise basieren auf Distributor- bzw. Herstellerkonditionen. Preisänderungen bis zur Lieferung dürfen weitergegeben werden; dotparc informiert den Kunden vor Auslieferung. Nebenkosten (z. B. Versand) können gesondert verrechnet werden.

11.7 Die Gewährleistung richtet sich nach den gesetzlichen Regeln im B2B. dotparc ist berechtigt, zunächst nach eigener Wahl Verbesserung oder Austausch vorzunehmen. Für Verschleiß, unsachgemäße Nutzung oder unerlaubte Eingriffe wird keine Gewähr geleistet. § 914 ABGB wird einvernehmlich ausgeschlossen.

11.8 Eine Herstellergarantie besteht ausschließlich nach den Bedingungen des Herstellers; dotparc übernimmt keine zusätzliche Garantie, sofern nicht ausdrücklich vereinbart.

11.9 Rückgabe und Storno sind im B2B grundsätzlich ausgeschlossen (ausgenommen Kulanz). Ein Storno ist nur mit Zustimmung von dotparc möglich; Restocking- bzw. Stornokosten können verrechnet werden. RMA erfolgt gemäß Ziffer 1.19 sowie nach dem dotparc- bzw. Herstellerprozess.

11.10 Der Kunde ist für Datensicherung und Datenlöschung vor Reparatur oder Rücksendung verantwortlich; eine Haftung von dotparc für Datenverlust ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

12. Preise, Teilzahlungen, Abrechnung, Zahlung, Leistungsaussetzung

12.1 Preise verstehen sich netto zuzüglich Umsatzsteuer (derzeit 20 %, sofern anwendbar).

12.2 Das Zahlungsziel beträgt 14 Tage ab Rechnungsdatum, sofern nicht abweichend vereinbart.

12.3 Teilzahlungen/Meilensteine (Standard für Projekte): Sofern nicht abweichend vereinbart, kann dotparc Projekte nach Meilensteinen (z. B. 40/40/20) oder monatlich nach Aufwand abrechnen; Details ergeben sich aus dem Angebot oder der Leistungsbeschreibung.

12.4 Zahlungsverzug: Es gelten die gesetzlichen Verzugszinsen für Unternehmerge schäfte sowie angemessene Betreibungskosten.

12.5 Leistungsaussetzung (Prozess): Bei Zahlungsverzug ist dotparc berechtigt, nach (i) Mahnung, (ii) Setzung einer angemessenen Nachfrist und (iii) vorheriger Ankündigung Leistungen angemessen zu reduzieren oder auszusetzen, sofern dies sachlich gerechtfertigt ist. Sicherheitskritische Sofortmaßnahmen können nach Risikoabwägung ausgenommen oder gesondert abgestimmt werden.

12.6 Eine Aufrechnung ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig; Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur aus demselben Vertragsverhältnis zu.

12.7 Vor-Ort-Leistungen, Reisezeit und Spesen: Soweit Leistungen auf Wunsch oder aus sachlichen Gründen vor Ort beim Kunden erbracht werden, gilt **Reisezeit als Arbeitszeit** und wird zu den vereinbarten Stundensätzen verrechnet, sofern nicht im Angebot oder der Leistungsbeschreibung abweichend geregelt. Zusätzlich können angemessene Reise- und Nebenkosten (z. B. Kilometergeld, Bahn/Flug, Nächtigung, Parkgebühren, Taggelder) gegen Nachweis bzw. gemäß vereinbarter Pauschalen verrechnet werden.

13. Vertraulichkeit

13.1 Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen geheim und verwenden diese ausschließlich zur Vertragserfüllung.

13.2 Ausgenommen sind Informationen, die (i) öffentlich bekannt sind, (ii) rechtmäßig von Dritten erlangt wurden oder (iii) aufgrund gesetzlicher Verpflichtung offenzulegen sind.

13.3 Die Vertraulichkeit gilt während der Vertragslaufzeit und für drei Jahre danach, sofern nicht zwingendes Recht längere Fristen erfordert.

14. Datenschutz, AVV

14.1 Die Parteien halten die jeweils anwendbaren Datenschutzvorschriften, insbesondere die DSGVO, ein.

14.2 AVV-Trigger: Soweit dotparc im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet (Auftragsverarbeitung), schließen die Parteien vor Beginn dieser Verarbeitung eine AVV auf Basis eines dotparc-Templates ab. Diese AGB ersetzen keine gesetzlich erforderliche AVV.

14.3 Der Kunde bleibt verantwortlich für Rechtsgrundlagen und Informationspflichten, sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart.

15. Haftung, Security-Mitwirkung

15.1 dotparc haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet dotparc nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und nur für den typischen, vorhersehbaren Schaden.

15.2 Soweit gesetzlich zulässig, sind Haftung für indirekte Schäden, entgangenen Gewinn sowie Folgeschäden ausgeschlossen.

15.3 Haftungscap

a) **Managed Services (MSP):** Die Gesamthaftung von dotparc ist – soweit gesetzlich zulässig – auf die vom Kunden in den 12 Monaten vor dem schadensauslösenden Ereignis tatsächlich bezahlten

Entgelte für die betroffenen Managed Services begrenzt.

b) Projekte (Leistungsbeschreibung/Projektleistung): Die Gesamthaftung von dotparc ist – soweit gesetzlich zulässig – auf den Netto-Projektwert des jeweiligen Angebots oder der Leistungsbeschreibung begrenzt, aus dem der Anspruch resultiert.

15.4 Herstellergarantie: Für Ansprüche aus Herstellergarantie haftet dotparc nicht; diese sind – soweit anwendbar – gegenüber dem Hersteller geltend zu machen.

15.5 Security (keine Garantie & Mitwirkung): dotparc kann keinen absoluten Schutz gegen alle Angriffe garantieren. Der Kunde verpflichtet sich, vereinbarte Sicherheitsmaßnahmen mitzutragen (z. B. MFA, Patch-/Update-Compliance, Zugriffsrichtlinien, zeitnahe Freigaben). Unterlassungen können Verantwortlichkeit, Zielwerte sowie Termin- und Leistungsplanung beeinflussen (Clock-Stop bzw. Mitverschulden).

15.6 Verjährung: Schadenersatzansprüche des Kunden gegen dotparc verjährten **binnen eines Jahres ab Kenntnis von Schaden und Schädiger, spätestens jedoch binnen zwei Jahren** ab Erbringung der jeweiligen Dienstleistung, Lieferung oder Werkleistung.

16. Gewährleistung / Mängel

16.1 Dienstleistungen werden grundsätzlich nach wirtschaftlich angemessenem Aufwand erbracht; Gewährleistung besteht im gesetzlich zulässigen Umfang.

16.2 Bei werkvertraglichen Leistungsergebnissen ist dotparc zunächst zur Verbesserung berechtigt. **Die Anwendung des §924 ABGB wird einvernehmlich ausgeschlossen.**

16.3 Ein Mangel liegt insbesondere dann nicht vor, wenn die Ursache in Änderungen des Kunden oder Dritter, unsachgemäßer Nutzung, fehlenden Updates oder Drittkomponenten liegt.

16.4. Gewährleistungsfrist: Die Gewährleistungsfrist für Dienstleistungen, Lieferungen und Werkleistungen von dotparc beträgt jeweils 6 Monate ab Übergabe.

17. Höhere Gewalt

17.1 Begriff: Höhere Gewalt sind Ereignisse außerhalb des zumutbaren Einflussbereichs der betroffenen Partei, die auch bei Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehbar oder nicht abwendbar waren und die Erfüllung der vertraglichen Pflichten ganz oder teilweise verhindern oder unzumutbar erschweren. Dazu zählen insbesondere Naturkatastrophen, Feuer, Überschwemmungen, Krieg, Terror, Aufruhr, Streiks/Arbeitskämpfe (auch bei Dritten), Epidemien/Pandemien, behördliche Anordnungen, Energie- oder Versorgungsgapse, großflächige Störungen von Telekommunikationsnetzen/Internet, Ausfälle von Rechenzentren oder Cloud-Infrastrukturen von Drittanbietern (z. B. Microsoft), Cyberangriffe mit massenhafter Wirkung (z. B. DDoS) sowie vergleichbare Ereignisse.

17.2 Rechtsfolgen: Die betroffene Partei ist für die Dauer und im Umfang der Auswirkungen von ihren Leistungspflichten befreit; Fristen verlängern sich entsprechend. Entgeltansprüche für bereits erbrachte Leistungen bleiben unberührt.

17.3 Informations- und Schadensminderungspflicht: Die betroffene Partei informiert die andere Partei unverzüglich in Textform über Eintritt, voraussichtliche Dauer und Auswirkungen der höheren Gewalt und trifft zumutbare Maßnahmen, um die Auswirkungen zu begrenzen.

17.4 Dauerhafte Beeinträchtigung: Dauert höhere Gewalt länger als 30 Kalendertage an oder ist absehbar, dass eine wesentliche Leistung dauerhaft nicht erbracht werden kann, sind beide Parteien berechtigt, den betroffenen Leistungsteil in Textform außerordentlich zu kündigen; darüberhinausgehende Ansprüche sind – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

18. Laufzeit, Kündigung

18.1 Laufzeiten und Kündigungsfristen ergeben sich aus dem Angebot und/oder Rahmenvertrag. Fehlt eine Regelung, kann ein Dauerschuldverhältnis mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende gekündigt werden.

18.2 Außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund: Jede Partei ist berechtigt, Vertragsverhältnisse aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung außerordentlich zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- a) die andere Partei wesentliche Vertragspflichten schulhaft verletzt und die Verletzung trotz schriftlicher Abmahnung und Setzung einer angemessenen Nachfrist nicht innerhalb der Frist abstellt;
- b) der Kunde mit fälligen Zahlungen trotz Mahnung und Nachfristsetzung länger als 14 Kalendertage in Verzug ist oder wiederholt in Zahlungsverzug gerät;
- c) über das Vermögen einer Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgewiesen wird oder eine Partei ihre Zahlungen einstellt;
- d) die Erbringung der Leistungen aus rechtlichen Gründen dauerhaft unmöglich oder unzumutbar wird (z. B. behördliche Untersagung, Sanktionsrecht);
- e) der Kunde erforderliche Mitwirkungen (z. B. Zugänge/Freigaben) trotz angemessener Aufforderung über einen Zeitraum von 30 Kalendertagen nicht erbringt und dadurch die Leistungserbringung wesentlich blockiert;
- f) der Kunde Sicherheitsrelevante Mindestmaßnahmen, die vertraglich vereinbart oder zum Schutz der Systeme erforderlich sind (z. B. MFA, Sperrung kompromittierter Konten), trotz Aufforderung und angemessener Frist nicht umsetzt und dadurch ein erhebliches Risiko entsteht.

Soweit zumutbar, ist vor Ausspruch der außerordentlichen Kündigung eine Abmahnung mit Fristsetzung erforderlich; bei besonders schweren Pflichtverletzungen kann die Abmahnung entfallen.

19. Vertragsende / Übergabe

19.1 Nach Vertragsende unterstützt dotparc eine geordnete Übergabe in angemessenem Umfang. Sofern nicht im Angebot enthalten, erfolgt dies nach Aufwand zu den vereinbarten Stundensätzen.

19.2 dotparc kann Zugriffe und Administratorrechte nach Vertragsende reduzieren oder entfernen, sobald keine offenen Leistungen mehr zu erbringen sind und die Übergabe abgestimmt wurde.

20. Schlussbestimmungen

20.1 Erfüllungsort: Sitz von dotparc.

20.2 Anwendbares Recht: Österreichisches Recht unter Ausschluss der internationalen Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts.

20.3 Gerichtsstand: Klagenfurt am Wörthersee, Österreich, soweit zulässig.

20.4 Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

20.5 Aktualisierte AGB gelten für neue Verträge; für bestehende Vertragsverhältnisse nur bei ausdrücklicher Vereinbarung oder sofern das Angebot dies vorsieht.

20.6 Sprachfassung / maßgebliche Version: Diese AGB werden in deutscher Sprache erstellt. Sofern dem Kunden eine Übersetzung (z.B. eine englische Fassung) zur Verfügung gestellt wird, dient diese ausschließlich der Information. **Im Falle von Abweichungen, Widersprüchen oder Auslegungsunterschieden ist ausschließlich die deutsche Fassung maßgeblich und rechtsverbindlich**, soweit nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen etwas anderes vorsehen.

— ENDE —