



Funktabel IT

funktionell. komfortabel.

powered by  **Kadex-IT**

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Managed IT, laufende Betreuung und IT-Betriebsleistungen

AGB Managed Services B2B

Zielgruppe: Unternehmern / Managed Services

Website-Fassung | Stand: 07.07.2026 | Version 1.1

Herausgeber

Kadex-IT / Michael Kaderavek Einzelunternehmen
Linzer Straße 435/4/5, 1140 Wien, Österreich

Dieses Dokument ist als Vertragsgrundlage vorgesehen und ist vor Verwendung im Einzelfall auf Vollständigkeit, Aktualität und rechtliche Eignung zu prüfen.

Funktabel IT

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Managed IT, laufende Betreuung und IT-Betriebsleistungen

Website-Fassung | Stand: 07.07.2026 | Version 1.1

Rechtlicher Hinweis: Dieses Dokument ist als B2B-AGB für laufende IT-Betreuung und Managed Services konzipiert. Konkrete Servicepakete, Reaktionszeiten, Preise und SLAs müssen im Angebot oder Servicevertrag ergänzt werden. Eine rechtliche Prüfung im Einzelfall bleibt empfohlen.

1. Vertragspartner und Anwendungsbereich

1.1 Vertragspartner ist Kadex-IT / Michael Kaderavek Einzelunternehmen, Linzer Straße 435/4/5, 1140 Wien, Österreich. Die Marke Funktabel IT wird für laufende IT-Betreuung, Managed Services und IT-Betriebsleistungen verwendet.

1.2 Diese AGB gelten für Unternehmerkunden, insbesondere kleine und mittlere Unternehmen, die laufende IT-Betreuung, Monitoring, Wartung, Support, Sicherheitsleistungen, Microsoft-365-Betreuung, Netzwerk- oder Infrastrukturleistungen beauftragen.

1.3 Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus Angebot, Servicepaket, Servicevertrag, SLA, Auftragsbestätigung oder Leistungsbeschreibung. Diese Unterlagen gehen den AGB vor.

1.4 Verbrauchergeschäfte sind von diesem Dokument nicht primär umfasst und bedürfen gesonderter Verbraucherinformationen.

1.5 Die AGB werden dem Kunden vor oder spätestens bei Vertragsabschluss in speicherbarer Form bereitgestellt oder im Angebot beziehungsweise Servicevertrag eindeutig verlinkt. Individuelle Vereinbarungen, Serviceverträge, Leistungsbeschreibungen und SLAs gehen diesen AGB vor.

2. Managed-Service-Leistungsumfang

2.1 Funktabel IT erbringt Managed Services ausschließlich im ausdrücklich vereinbarten Umfang. Der genaue Umfang der laufenden IT-Betriebsleistungen ist im jeweiligen Angebot, Servicepaket, Servicevertrag, SLA oder in der Leistungsbeschreibung festgelegt. Ohne ausdrückliche Vereinbarung besteht kein Anspruch auf bestimmte Reaktionszeiten, 24/7-Bereitschaft, garantierte Wiederherstellungszeiten, Verfügbarkeiten oder Rund-um-die-Uhr-Überwachung.

2.2 Typische Leistungen können Helpdesk, Remote Support, Monitoring, Patch-Management, Microsoft-365-Unterstützung, Benutzerverwaltung, Backup-Begleitung, Netzwerkbetreuung, Firewall-/WLAN-Betreuung, Dokumentation und Sicherheitsberatung umfassen, soweit vereinbart.

2.3 Nicht umfasst sind, sofern nicht ausdrücklich vereinbart: Projektarbeiten, Migrationen, größere Erweiterungen, Neuanschaffungen, Hardware, Softwarelizenzen, Datenbereinigungen, umfassende Dokumentationsprojekte, Bereitschaftsdienste, Notfalleinsätze, Vor-Ort-Einsätze und Leistungen an Fremdsystemen.

2.4 Fair-Use-Kontingente umfassen nur übliche, angemessene Supportanfragen. Übermäßige, projektartige oder wiederkehrende Störungen aufgrund von Kundensystemen, Drittsoftware oder fehlender Mitwirkung können gesondert verrechnet werden.

3. Servicezeiten, Reaktion und Eskalation

3.1 Servicezeiten, Kommunikationskanäle, Prioritäten, Reaktionszeiten und Eskalationswege ergeben sich aus dem jeweiligen Servicevertrag oder SLA.

3.2 Ohne gesonderte SLA-Vereinbarung sind Reaktionszeiten Zielwerte und keine Garantien. Die Behebung hängt von Ursache, Mitwirkung, Drittanbietern, Ersatzteilen, Zugriffen und technischer Ausgangslage ab.

3.3 Notfälle außerhalb vereinbarter Servicezeiten sind nur geschuldet, wenn eine Bereitschaft oder ein Notfallpaket ausdrücklich vereinbart wurde.

3.4 Funktabel IT kann Anfragen priorisieren, wenn mehrere Störungen gleichzeitig auftreten oder Sicherheitsrisiken bestehen.

3.5 Verfügbarkeiten, Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten und Service Levels sind nur verbindlich, wenn sie im SLA oder Servicevertrag ausdrücklich als verbindlich oder garantiert vereinbart wurden. Andernfalls handelt es sich um Zielwerte.

4. Wartung, Updates und Change Management

- 4.1 Geplante Wartungen können zur Sicherstellung von Stabilität, Sicherheit und Aktualität durchgeführt werden. Sie gelten nicht als Ausfallzeiten, wenn sie angemessen angekündigt oder aus Sicherheitsgründen kurzfristig erforderlich sind.
- 4.2 Updates, Patches und Konfigurationsänderungen erfolgen nach technischer Einschätzung, Vereinbarung und Risikobewertung. Ein Anspruch auf sofortige Installation bestimmter Updates besteht nur bei ausdrücklicher Vereinbarung.
- 4.3 Änderungen an produktiven Systemen können Auswirkungen auf Kompatibilität, Verfügbarkeit und Funktion haben. Der Kunde stellt notwendige Freigaben und Testmöglichkeiten bereit.
- 4.4 Bei kritischen Sicherheitslücken darf Funktabel IT angemessene Sofortmaßnahmen vorschlagen oder durchführen, sofern dies vereinbart oder zur Schadensminderung erforderlich ist.

5. Monitoring und Sicherheitsmeldungen

- 5.1 Monitoring erfolgt nur für ausdrücklich vereinbarte Systeme, Dienste, Schwellenwerte und Ereignisse. Nicht überwachte Systeme sind nicht vom Monitoring umfasst.
- 5.2 Monitoring ersetzt keine vollständige Sicherheitsüberwachung, kein Security Operations Center und keine forensische Daueranalyse, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.
- 5.3 Sicherheitsmeldungen werden nach Kenntnisnahme bewertet und im vereinbarten Umfang an den Kunden kommuniziert. Datenschutzrechtliche Meldepflichten bleiben beim Kunden, sofern Funktabel IT nicht selbst Verantwortlicher ist.
- 5.4 Automatische Meldungen können Fehlalarme, Verzögerungen oder Lücken aufweisen. Eine vollständige Erkennung aller Angriffe, Störungen oder Schwachstellen kann nicht garantiert werden.

6. Kundensysteme, Drittanbieter und Fremdsysteme

- 6.1 Drittanbieter wie Hosting-, Cloud-, Internet-, Domain-, E-Mail-, Lizenz-, Hardware- oder Softwareanbieter können für die Leistungserbringung erforderlich sein.
- 6.2 Für Ausfälle, Preisänderungen, Funktionsänderungen, Sicherheitsvorfälle oder Abkündigungen von Drittanbietern haftet Funktabel IT nur nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen und dieser AGB, soweit diese Umstände außerhalb des Einflussbereichs liegen.
- 6.3 Systeme, Software, Geräte oder Konfigurationen, die nicht von Funktabel IT administriert, geliefert oder freigegeben wurden, gelten als Fremdsysteme. Störungen daraus fallen grundsätzlich in den Verantwortungsbereich des Kunden.
- 6.4 Änderungen durch den Kunden oder Dritte können Funktionen beeinträchtigen und begründen keinen Mangel der Leistung von Funktabel IT.

7. Datensicherung und Wiederherstellung

- 7.1 Backup-Leistungen werden nur im ausdrücklich vereinbarten Umfang erbracht. Frequenz, Aufbewahrung, Wiederherstellungstest, Speicherort, Verantwortlichkeiten und Ausschlüsse sind im Servicevertrag zu regeln.
- 7.2 Backups ersetzen keine organisatorische Eigenverantwortung des Kunden für geschäftskritische Daten.
- 7.3 Eine vollständige Wiederherstellung kann insbesondere bei Ransomware, fehlerhaften Quelldaten, defekten Datenträgern, Drittanbieterproblemen, unvollständigen Sicherungen oder fehlenden Tests nicht garantiert werden.
- 7.4 Wiederherstellungszeiten sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als garantierte Wiederherstellungszeiten vereinbart wurden.
- 7.5 Backup- und Wiederherstellungsleistungen setzen voraus, dass Umfang, Systeme, Speicherorte, Aufbewahrungsdauer, Testintervalle und Verantwortlichkeiten eindeutig vereinbart sind. Nicht ausdrücklich vereinbarte Systeme oder Datenbestände sind nicht vom Backupumfang umfasst.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 8.1 Der Kunde benennt verantwortliche Ansprechpartner und stellt Informationen, Freigaben, Zugänge, Geräte, Dokumentation, Lizenzen, Räume, Internet, Strom und sonstige Voraussetzungen rechtzeitig bereit.
- 8.2 Der Kunde informiert über Änderungen an Systemen, Verträgen, Mitarbeitenden, Standorten, Lizenzen, Datenschutzvorgaben und Sicherheitsanforderungen.
- 8.3 Fehlende oder verspätete Mitwirkung kann Reaktions- und Behebungszeiten verlängern und gesonderten Mehraufwand auslösen.

8.4 Der Kunde ist für die interne Kommunikation an Mitarbeitende, Datenschutzfreigaben und organisatorische Umsetzung von Empfehlungen verantwortlich.

9. Preise, Zahlungsbedingungen und Preisänderungen

9.1 Monatliche Entgelte, Paketpreise, Zusatzleistungen und Stundensätze ergeben sich aus Angebot oder Servicevertrag. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.

9.2 Nicht im Paket enthaltene Leistungen werden nach Aufwand verrechnet, sofern keine Pauschale vereinbart wurde.

9.3 Lizenzen, Hardware, Drittanbieterentgelte, Reisekosten, Parkgebühren, Versand, Sonderbeschaffungen und Notfalleinsätze werden gesondert verrechnet, sofern nichts anderes vereinbart ist.

9.4 Rechnungen sind binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

9.5 Preisänderungen laufender Verträge sind bei sachlich gerechtfertigten Kosten- oder Leistungsänderungen im angemessenen Verhältnis zulässig. Bei Erhöhungen von mehr als 10 Prozent innerhalb von 12 Monaten erhält der Kunde ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens, sofern keine individuelle Vereinbarung besteht.

10. Vertragsdauer und Kündigung

10.1 Managed-Service-Verträge laufen, sofern nichts anderes vereinbart ist, auf unbestimmte Zeit und können mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden.

10.2 Mindestlaufzeiten, Paketbindungen oder abweichende Kündigungsfristen können im Servicevertrag vereinbart werden.

10.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere bei erheblichem Zahlungsverzug, Sicherheitsgefährdung, dauerhafter Mitwirkungsverweigerung oder wesentlicher Vertragsverletzung vor.

10.4 Nach Vertragsende unterstützt Funktabel IT auf Wunsch gegen angemessene Vergütung beim Offboarding, bei Dokumentation, Zugangsrückgabe, Übergabe an neue Dienstleister oder Migration, soweit technisch möglich und zumutbar.

11. Gewährleistung und Haftung

11.1 Funktabel IT erbringt die vereinbarten Leistungen mit fachgerechter Sorgfalt. Ein bestimmter wirtschaftlicher, organisatorischer oder sicherheitstechnischer Erfolg wird nur geschuldet, wenn er ausdrücklich vereinbart wurde.

11.2 Gegenüber Unternehmern beträgt die Gewährleistungsfrist für Dienstleistungen und Werkleistungen, soweit gesetzlich zulässig, 12 Monate.

11.3 Funktabel IT haftet für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit und Personenschäden nach den gesetzlichen Bestimmungen.

11.4 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Funktabel IT gegenüber Unternehmern, soweit gesetzlich zulässig, nur für wesentliche Vertragspflichten und beschränkt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Bei laufenden Verträgen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit mit den Netto-Entgelten der letzten drei Monate vor Schadenseintritt begrenzt.

11.5 Eine Haftung für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden, Folgeschäden, Betriebsunterbrechung, Datenverlust, Reputationsschäden oder frustrierte Aufwendungen ist gegenüber Unternehmern ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig und kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

12. Datenschutz und Vertraulichkeit

12.1 Soweit Funktabel IT personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien vor Beginn der Verarbeitung eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO ab.

12.2 Der Kunde bleibt für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung in seinen Systemen verantwortlich, sofern Funktabel IT nicht selbst Verantwortlicher ist.

12.3 Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen, Zugangsdaten, Geschäftsgeheimnisse, Sicherheitsinformationen und Betriebsdaten vertraulich. Diese Pflicht besteht auch nach Vertragsende fort.

12.4 Eine Verwendung des Kunden als Referenz erfolgt nur mit vorheriger Zustimmung, soweit keine andere individuelle Vereinbarung besteht.

12.5 Erhält Funktabel IT Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden, insbesondere bei Benutzerverwaltung, E-Mail, Microsoft 365, Servern, Backups, Monitoring, Fernwartung oder Cloud-Systemen, ist vor Leistungsbeginn zu prüfen, ob eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO erforderlich ist.

13. Recht und Gerichtsstand

13.1 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts.

13.2 Für Streitigkeiten mit Unternehmern wird, soweit gesetzlich zulässig, das sachlich zuständige Gericht in Wien vereinbart.

14. Schlussbestimmungen

14.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt die gesetzliche Regelung.

14.2 Änderungen und Ergänzungen des Servicevertrags, der Leistungsbeschreibung oder des SLA sollen aus Nachweisgründen in Textform erfolgen, sofern nicht zwingend eine strengere Form vorgeschrieben ist.

14.3 Für bereits abgeschlossene Verträge gilt die jeweils wirksam einbezogene Fassung dieser AGB, sofern nicht eine spätere Fassung ausdrücklich vereinbart wird.