

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Der UnternehmensBUTLER · Gerald Frühauf, MBA, MSc

Stand: Juli 2026

1. Allgemeines

1.1. Der Auftragnehmer (AN) erbringt für den Auftraggeber (AG) Dienstleistungen im Bereich der Organisation, Prozessoptimierung, Digitalisierung sowie Informationstechnologie. Grundlage der Zusammenarbeit sind diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie individuelle Projektaufträge oder Service Level Agreements (SLA), die einen integrierenden Bestandteil des Vertrages bilden.

1.2. Diese AGB gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Leistungen des AN gegenüber dem AG, selbst wenn im Einzelfall nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird. Abweichende AGB des AG gelten nur bei ausdrücklicher, schriftlicher Zustimmung des AN.

1.3. Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 1 UGB. Für Rechtsgeschäfte mit Verbrauchern im Sinne des KSchG finden sie keine Anwendung.

2. Leistungsumfang

2.1. Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen SLA oder Projektauftrag. Sofern nichts anderes vereinbart ist, erfolgen die Leistungen während der üblichen Geschäftszeiten des AN.

2.2. Die Auswahl der eingesetzten Technologien richtet sich nach dem vom AG kommunizierten Leistungsbedarf. Bei Änderungen durch neue Anforderungen unterbreitet der AN ein angepasstes Angebot.

2.3. Der AN kann verwendete Technologien nach eigenem Ermessen ändern, sofern dadurch keine Leistungsminderung entsteht.

2.4. Zusätzliche Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs werden gesondert nach Aufwand verrechnet. Dies betrifft u. a. Leistungen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten, Fehlerbehebung durch unsachgemäße Nutzung seitens des AG sowie Schulungsleistungen.

2.5. Vermittelte Leistungen Dritter begründen Vertragsverhältnisse ausschließlich zwischen AG und Drittem. Der AN haftet nur für selbst erbrachte Leistungen.

2.6. Eine barrierefreie Gestaltung gemäß Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) und Barrierefreiheitsgesetz (BaFG) ist nur dann Bestandteil der Leistung, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Die Einhaltung gesetzlicher Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen des AG liegt in der Verantwortung des AG.

2.7. Der AN ist berechtigt, bei der Leistungserbringung KI-gestützte Werkzeuge einzusetzen; die Verantwortung für die vertragsgemäße Leistung verbleibt dabei beim AN nach Maßgabe dieser AGB. Setzt der AG KI-Systeme in seinem Betrieb ein, treffen die Betreiberpflichten nach der KI-Verordnung (VO (EU) 2024/1689) den AG, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

3. Leistungspakete: BUTLER Start, BUTLER Plus, BUTLER Master

3.1. Der AN bietet dem AG drei Betreuungspakete mit definiertem Leistungsumfang, Laufzeit und Mindeststundenkontingent an:

Paket	Laufzeit	Mindeststunden	Ø Std./Monat	Inkl. Fahrten (bis 40 km)	Ideal für
BUTLER Start	3 Monate	24 Stunden	Ø 8 h	2/Monat	Akute Engpässe, kleine Projekte
BUTLER Plus	6 Monate	30 Stunden	Ø 5 h	2/Monat	Kontinuierliche Prozessverbesserung
BUTLER Master	12 Monate	36 Stunden	Ø 3 h	2/Monat	Strategische Digitalisierung & Wachstum

3.2. Paketpreise/Stundensätze: BUTLER Start € 89/h, BUTLER Plus € 79/h, BUTLER Master € 69/h. Die Mindeststunden (8/5/3 h pro Monat) sind Mindestabnahmemengen innerhalb der jeweiligen Laufzeit.

3.3. Die konkreten Leistungen werden vor Vertragsbeginn individuell abgestimmt. Innerhalb der gebuchten Stunden werden nur die definierten Leistungen erbracht.

3.4. Die Stunden werden monatlich zur Verfügung gestellt und am Monatsende zurückgesetzt. Eine Übertragung in Folgemonate ist nicht möglich. Nicht genutzte Stunden verfallen. Die BUTLER-Pakete enden mit Ablauf der vereinbarten Laufzeit automatisch; eine automatische Vertragsverlängerung erfolgt nicht.

3.5. Der AG erhält über die BUTLER Lounge einen digitalen Zugang zur Stundenübersicht samt Tätigkeitsbeschreibung der erbrachten Leistungen sowie zu einem Empfehlungsprogramm. Die Zustimmung zur Datenschutzerklärung ist Voraussetzung für die Nutzung und kann jederzeit widerrufen werden.

3.6. Reisekosten: Pro Monat sind zwei Fahrten zwischen AN und AG (Hin- und Retour) mit einer Entfernung bis 40 km ab Sitz des AN inkludiert. Darüber hinausgehende Kilometer werden in Höhe des jeweils gültigen amtlichen Kilometersgeldes verrechnet. Erforderliche Übernachtungs- und Verpflegungskosten sind gegen Beleg zu ersetzen.

4. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG

4.1. Der AG unterstützt alle Maßnahmen, die für die Leistungserbringung erforderlich sind, und ergreift alle zur Vertragserfüllung notwendigen Maßnahmen, die nicht im Leistungsumfang des AN enthalten sind.

4.2. Sofern Leistungen vor Ort beim AG erbracht werden, stellt der AG die erforderliche Infrastruktur (u. a. Netzkomponenten, Strom, Klimatisierung, Arbeitsplätze) unentgeltlich zur Verfügung und sorgt für Raum- und Gebäudesicherheit. Weisungen an Mitarbeiter des AN sind unzulässig; Wünsche sind an den benannten Ansprechpartner des AN zu richten.

4.3. Der AG stellt zu vereinbarten Terminen alle benötigten Informationen/Daten bereit und unterstützt den AN bei Analyse, Störungsbehebung und Koordination. Änderungen von Arbeitsabläufen mit Auswirkung auf

Leistungen des AN sind vorab abzustimmen.

4.4. Soweit nicht ausdrücklich im Leistungsumfang enthalten, sorgt der AG auf eigene Kosten und eigenes Risiko für Netzanbindung.

4.5. Passwörter/Logins sind vertraulich zu behandeln.

4.6. Der AG verwahrt dem AN überlassene Daten/Informationen zusätzlich bei sich, sodass sie bei Verlust/Beschädigung rekonstruierbar sind.

4.7. Mitwirkungspflichten sind so zeitgerecht zu erbringen, dass der AN nicht behindert wird. Erforderlicher Zugang zu Räumlichkeiten ist sicherzustellen. Der AG sorgt für Mitwirkung seiner Mitarbeiter und beauftragter Dritter.

4.8. Unterbleibt eine Mitwirkung ganz/teilweise oder verspätet, gelten erbrachte Leistungen trotz möglicher Einschränkungen als vertragskonform; Zeitpläne verschieben sich angemessen. Mehraufwendungen trägt der AG.

4.9. Der AG haftet für Schäden durch unsachgemäßen Umgang mit Einrichtungen/Technologien des AN oder überlassenen Gegenständen.

4.10. Beistellungen/Mitwirkungen erfolgen, sofern nichts anderes vereinbart ist, unentgeltlich.

5. Personal

5.1. Eine Übernahme von Mitarbeitern des AG durch den AN bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.

6. Change Requests

6.1. Beide Parteien können Änderungen des Leistungsumfangs verlangen (Change Request). Der Antrag hat Beschreibung, Gründe, Auswirkungen auf Zeit/Kosten zu enthalten. Bindend erst mit rechtsgültiger Unterzeichnung beider Parteien.

7. Leistungsstörungen

7.1. Der AN erbringt die Leistungen vertragsgemäß. Bei nicht rechtzeitiger oder mangelhafter Leistung beginnt der AN unverzüglich mit der Mängelbeseitigung und erbringt die Leistung innerhalb angemessener Frist ordnungsgemäß (Wiederholung oder Nachbesserung).

7.2. Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen/Mitwirkungen des AG oder einer Verletzung der Pflichten des AG gemäß § 4, besteht keine unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung; die Leistungen gelten trotz Einschränkungen als vertragsgemäß. Auf Wunsch nimmt der AN eine kostenpflichtige Behebung vor.

7.3. Der AG unterstützt den AN bei der Mängelbeseitigung und meldet Mängel unverzüglich schriftlich oder per E-Mail. Mehraufwand durch verspätete Meldung trägt der AG.

7.4. Für Lieferungen von Hard-/Software des AN gilt eine Gewährleistungsfrist von 6 Monaten ab Übergabe; § 924 ABGB wird einvernehmlich ausgeschlossen. Für Produkte Dritter gelten vorrangig deren Gewährleistungsbedingungen. Eigentumsvorbehalt bis zur vollständigen Bezahlung.

8. Vertragsstrafe

8.1. Hält der AN im SLA festgelegte Erfüllungsgrade/Wiederherstellungszeiten nicht ein, schuldet er Pönalen gemäß SLA bis zur Erfüllung; insgesamt max. 20 % des jährlichen Gesamtentgelts. Weitergehender Schadenersatzanspruch ist – außer bei Vorsatz/grober Fahrlässigkeit – ausgeschlossen. Pönalen sind dem AN unverzüglich schriftlich anzuzeigen.

9. Haftung

9.1. Der AN haftet für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur bei grobem Verschulden; für Personenschäden unbeschränkt. Gleiches gilt für vom AN beigezogene Dritte.

9.2. Haftung für mittelbare Schäden (z. B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Datenverlust, Ansprüche Dritter) ist ausgeschlossen.

9.3. Schadenersatzansprüche verjähren spätestens ein Jahr ab Kenntnis von Schaden und Schädiger.

9.4. Erbringt der AN Leistungen unter Zuhilfenahme Dritter und entstehen daraus Gewährleistungs-/Haftungsansprüche, tritt der AN diese an den AG ab.

9.5. Ist Datensicherung ausdrücklich vereinbart, ist die Haftung für Datenverlust nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung je Schadensfall auf 10 % der Auftragssumme, max. € 10.000,- begrenzt. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

10. Empfehlungsprogramm (stufenbasiert)

10.1. Für jeden vom AG erfolgreich geworbenen und aktiven Neukunden (aktives BUTLER-Paket, kein Zahlungsverzug) erhält der AG 3 % Rabatt auf das von ihm gebuchte BUTLER-Paket. Der Rabatt ist kumulativ und auf 100 % begrenzt. Die Ermittlung erfolgt monatlich.

10.2. Der Monatsrabatt gilt ausschließlich auf die im jeweiligen Kalendermonat vom AG abgerechneten Paketstunden des gebuchten Pakets (Mindestabnahme inkl.). Mehrstunden sind nicht rabattfähig. Keine Barauszahlung, keine Übertragbarkeit.

10.3. Der in einem Kalendermonat maximal zulässige Rabatt („Cap“) richtet sich stufenweise nach dem Verhältnis r der Referenzstunden zu den AG-Stunden. Dabei gilt: Referenzstunden sind die Summe der im selben Monat abgerechneten BUTLER-Paketstunden aller vom AG geworbenen, aktiven Kunden; AG-Stunden sind die im selben Monat vom AG abgerechneten Paketstunden. Es gelten folgende Stufen:

- r unter 0,5: Cap 25 %
- r von 0,5 bis unter 1,0: Cap 50 %
- r von 1,0 bis unter 2,0: Cap 80 %
- r von 2,0 bis unter 3,0: Cap 90 %
- r ab 3,0: Cap 100 %

10.4. Der tatsächlich anzuwendende Monatsrabatt entspricht dem kumulierten Prozentsatz aus Empfehlungen gemäß § 10.1, höchstens jedoch dem jeweils geltenden Cap gemäß § 10.3.

10.5. Eine Empfehlung zählt nur, solange das geworbene BUTLER-Paket aktiv ist und kein Zahlungsverzug besteht. Endet/ruht das BUTLER-Paket oder tritt Zahlungsverzug ein, reduziert sich der Rabatt für den AG

ab dem Folgemonat entsprechend; bereits gewährte Monatsrabatte bleiben unberührt.

10.6. Darstellung/Transparenz: Der AN zeigt dem AG in der BUTLER Lounge das aktuelle Verhältnis r , den daraus folgenden Cap sowie die nächste Schwelle an.

10.7. Betriebsweites Cap: Der AN kann die Summe aller im Monat aus dem Empfehlungsprogramm gewährten, kostenfrei erbrachten Stunden auf 10 % der disponierten Monatskapazität begrenzen; eine anteilige Zuteilung nach objektiven Kriterien (z. B. zeitlicher Eingang oder höchster Deckungsgrad) bleibt vorbehalten.

10.8. Missbräuchliche Inanspruchnahme (z. B. Scheinempfehlungen) berechtigt den AN zur sofortigen Aussetzung, Rückabwicklung gewährter Rabatte und außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund.

10.9. Das Empfehlungsprogramm gilt bis auf Widerruf; sachlich gerechtfertigte Anpassungen bleiben vorbehalten. Bereits bestätigte Monatsrabatte bleiben unberührt.

11. Vergütung

11.1. Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus Vertrag/Angebot. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet.

11.2. Reisezeiten gelten als Arbeitszeit und werden mit dem vereinbarten Stundensatz vergütet. Zusätzlich werden Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten nach tatsächlichem Aufwand gegen Beleg ersetzt. Kilometergeld außerhalb der in § 3.6 inkludierten Fahrten: in Höhe des jeweils gültigen amtlichen Kilometergeldes.

11.3. Der AN ist berechtigt, die Leistungserbringung von Anzahlungen oder Sicherheiten in angemessener Höhe abhängig zu machen.

11.4. Soweit nicht anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach Leistungserbringung, laufende Vergütungen monatlich/vierteljährlich im Voraus verrechnet. Rechnungen sind binnen 14 Tagen netto spesen- und abzugsfrei fällig. Bei Verzug: gesetzliche Verzugszinsen und Einbringungskosten; überschreitet der Verzug 14 Tage, ist der AN berechtigt, Leistungen einzustellen und bereits erbrachte Leistungen sofort fällig zu stellen.

11.5. Aufrechnung ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem AG nicht zu.

11.6. Preisanpassung: Preise/Sätze gelten bis auf Widerruf. Anpassungen werden dem AG schriftlich mitgeteilt und gelten – sofern nicht anders angegeben – ab dem erstfolgenden Kalendermonat; bereits beauftragte, zeitlich fixierte Leistungen bleiben unberührt.

12. Höhere Gewalt

12.1. Ereignisse höherer Gewalt (u. a. Krieg, Terror, Naturkatastrophen, Streik, behördliche Eingriffe, Ausfall von Energie/Netzen/Transport, nachträgliche Gesetzesänderungen, Nichtverfügbarkeit von Produkten) entbinden für deren Dauer und Umfang von Leistungspflichten; eine Vertragsverletzung liegt nicht vor.

13. Nutzungsrechte an Software und Unterlagen

13.1. Soweit dem AG Software überlassen oder deren Nutzung ermöglicht wird, erhält der AG ein nichtausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares, auf die Vertragslaufzeit beschränktes Nutzungsrecht an unveränderter Software.

13.2. Netzwerk-Nutzung erfordert pro gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz; Stand-Alone-Nutzung pro Gerät eine Lizenz.

13.3. Für Software Dritter gelten vorrangig deren Lizenzbestimmungen.

13.4. Weitergehende Rechte werden nicht übertragen; §§ 40d/e UrhG bleiben unberührt.

13.5. Überlassene Unterlagen/Dokumentationen dürfen nicht vervielfältigt oder verbreitet werden.

14. Laufzeit und Kündigung

14.1. Verträge auf unbestimmte Zeit (z. B. laufende SLA) treten mit Unterzeichnung in Kraft. Kündigungsfrist: 6 Monate, frühestens zum Ende der jeweils vereinbarten Mindestlaufzeit. Kündigung per eingeschriebenem Brief. BUTLER-Pakete enden gemäß § 3.4 automatisch mit Ablauf der vereinbarten Laufzeit.

14.2. Außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund ist zulässig (u. a. trotz Abmahnung fortgesetzte wesentliche Vertragsverletzung; Insolvenz; höhere Gewalt > 6 Monate).

14.3. Der AN kann vorzeitig kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung so ändern, dass eine Fortführung wirtschaftlich unzumutbar ist.

14.4. Bei Vertragsende gibt der AG sämtliche Unterlagen/Dokumentationen des AN unverzüglich zurück.

14.5. Auf Wunsch unterstützt der AN die Rückführung zu den jeweils gültigen Stundensätzen.

15. Datenschutz

15.1. Der AN beachtet DSGVO, DSG und TKG und trifft die erforderlichen technischen/organisatorischen Maßnahmen. Mitarbeiter sind gemäß § 6 DSG zu verpflichten.

15.2. Datenschutzerklärung (Art 13/14 DSGVO) und Auftragsverarbeitervereinbarung (Art 28 Abs 3 DSGVO) werden dem Auftrag beigelegt.

16. Geheimhaltung

16.1. Beide Parteien behandeln Geschäftsgeheimnisse vertraulich und machen sie Dritten nicht zugänglich, sofern sie nicht allgemein bekannt, bereits ohne Geheimhaltungspflicht bekannt, von Dritten rechtmäßig mitgeteilt, unabhängig entwickelt oder behördlich/gerichtlich offen zu legen sind.

16.2. Mit dem AN verbundene Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, sofern sie gleichwertig zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.

17. Sonstiges

17.1. Die Parteien benennen sachkundige Ansprechpartner.

17.2. Der AG verpflichtet sich, während der Vertragslaufzeit und bis 1 Jahr nach Vertragsende keine beim AN eingesetzten Mitarbeiter abzuwerben; Vertragsstrafe: 12-faches Bruttomonatsgehalt des Mitarbeiters, mindestens KV-Gehalt (Stufe ST2).

17.3. Änderungen/Ergänzungen bedürfen der Schriftform; dies gilt auch für das Abgehen von der Schriftform.

17.4. Sollten Bestimmungen unwirksam sein/werden, bleibt der Vertrag im Übrigen aufrecht; an die Stelle tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

17.5. Verfügungen über Rechte/Pflichten bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der anderen Partei. Der AN darf den Vertrag ohne Zustimmung auf konzernverbundene Unternehmen übertragen.

17.6. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht. Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht am Sitz des AN.

Mediationsklausel (Empfehlung des Fachverbandes UBIT)

Für den Fall von Streitigkeiten aus diesem Vertrag, die nicht einvernehmlich geregelt werden können, vereinbaren die Parteien einvernehmlich zur außergerichtlichen Beilegung eingetragene Mediator:innen (ZivMediatG) mit Schwerpunkt Wirtschaftsmediation aus der Liste des BMJ. Kommt binnen eines Monats nach Scheitern der Verhandlungen keine Einigung über Person oder Inhalt zustande, können rechtliche Schritte eingeleitet werden. Im Falle einer nicht zustande gekommenen oder abgebrochenen Mediation gilt in einem Gerichtsverfahren österreichisches Recht. Notwendige, im Zusammenhang mit einer vorangegangenen Mediation entstandene Aufwendungen (insb. Rechtsberatung) können als vorprozessuale Kosten geltend gemacht werden.