

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Firma dr-it Solutions, Dominik Rotter für die Erbringung von IT-Dienstleistungen an Endkunden

1. Vorbemerkungen

dr-it Solutions Dominik Rotter, Boxenstraße 2, 8321 St. Margaraethen /R. (im folgenden: dr-it) bietet IT-Dienstleistungen für Privat- und Firmenkunden an. Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: AGB) regeln die Geschäftsbedingungen für Kunden (im folgenden Auftraggeber), die Dienstleistungen von dr-it in Anspruch nehmen.

2. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen dr-it mit seinen Kunden. Diese AGB gelten unabhängig davon, ob der Kunde Verbraucher oder Unternehmer ist. Abweichende Bedingungen akzeptiert dr-it nicht. Dies gilt auch, wenn der Einbeziehung nicht ausdrücklich widersprochen wird. Maßgebend ist die jeweils bei Abschluss des Vertrags gültige Fassung dieser AGB.

3. Leistungsumfang

dr-it bietet Dienstleistungen im technischen Support in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnologie an. Die wesentlichen Merkmale der von uns angebotenen Dienstleistungen sowie die Gültigkeitsdauer befristeter Angebote können Sie den einzelnen Beschreibungen auf unserer Webseite oder unseren sonstigen Darstellungen der Dienstleistungen entnehmen.

Bei dem von dr-it angebotenen technischen Support-Service handelt es sich um eine unterstützende Dienstleistung für Einzelpersonen und Unternehmen, die Fachberatung und Vor-Ort-Unterstützung im Umgang mit ihren technischen Geräten benötigen. dr-it schuldet ausschließlich geeignete Bemühungen in Form technischer Beratungs- und Unterstützungsleistungen zur Lösung der von Kunden beschriebenen Probleme Sofern mit dem Kunden nicht ausdrücklich in Textform etwas anderes vereinbart worden ist, schuldet dr-it nicht die

- a. erfolgreiche Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft eines technischen Geräts,
- b. Sicherstellung der Verfügbarkeit eines technischen Geräts,
- c. Reparatur von Hardware, Verkabelung, Montage etc.,
- d. Anfertigung von Backups,
- e. Entsorgung technischer Geräte des Kunden,
- f. Erstellung oder Modifikation von Quell- oder Objektcode.

4. Vertragsschluss

Angebote von dr-it sind freibleibend. Ein Vertrag kommt erst durch Unterzeichnung durch den Auftraggeber und Gegenzeichnung durch dr-it zustande. Nebenabreden und sonstige zusätzliche Vereinbarungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

(Um Leistungen von dr-it zu buchen und zu bezahlen, muss der Kunde mindestens 18 Jahre alt und unbeschränkt geschäftsfähig sein. Buchen Sie als Mitarbeiter eine Leistung für ein Unternehmen (z.B. juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft), so erklären Sie mit der Buchung, dass Sie von diesem Unternehmen zum Abschluss eines Vertrages über die Inanspruchnahme der Leistung durch das Unternehmen entsprechend bevollmächtigt sind.)

5. Vertragsbeendigung

Ein Dienstleistungsauftrag endet mit seiner vertraglich bestimmten Laufzeit, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Wurde der Auftrag auf unbestimmte Zeit erteilt, so kann dieser von beiden Seiten unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum jeweiligen Monats- ende gekündigt werden. Eine sofortige Beendigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt.

6. Rechte und Pflichten / Vertragsabwicklung

Der Auftraggeber ist verpflichtet, dr-it bei der Vertragserfüllung unentgeltlich und unverzüglich zu unterstützen und mitzuwirken. Insbesondere hat der Auftraggeber dr-it die für die Vertragserfüllung notwendigen Unterlagen und Informationen zu Verfügung zu stellen. Die einzelnen Mitwirkungspflichten sind in gesonderten Einzelaufträgen oder Angeboten geregelt.

Mindestverrechnungsdauer: Nach derzeit gültigem Preismodell wird für jede begonnene Viertelstunde, die der Techniker vor Ort mit der Lösung des angefragten Problems zubringt, der aktuell geltende Stundensatz verrechnet. Dauert ein Auftrag

Annahmeverzug / Stornierung von Aufträgen: Gelangt der Kunde in Annahmeverzug, kann dr-it für die infolge des Verzugs nicht geleisteten Dienste die vereinbarte Vergütung verlangen, ohne zur Nachleistung verpflichtet zu sein. dr-it muss sich jedoch den Wert desjenigen anrechnen lassen, was dr-it infolge des Unterbleibens der

Dienstleistung erspart. Mitwirkungspflichten des Kunden: Für die ordnungsgemäße Erbringung des Support-Services ist es gegebenenfalls erforderlich, dass der Kunde dem Techniker von dr-it den Zugriff auf technische Geräte sowie IT-Systeme und -Hardware einschließlich Computersystemen und Software ermöglicht. Der Kunde verpflichtet sich, dr-it im angemessenen und erforderlichen Rahmen bei der Erbringung der Leistung zu unterstützen. Dies umfasst insbesondere und in Abhängigkeit von dem gebuchten Support-Service:

- a. Angaben zu einer Installation oder aufgetretenen Störung und Beantwortung von Nachfragen, soweit möglich;
- b. Verfügbarkeit für die Aufnahme von Kontakt im Vorfeld des vereinbarten Termins;
- c. Sicherstellung, dass der Kunde im Zusammenhang mit der Leistung stehende Dienste vorher bestellt und aktiviert hat (z.B. Breitbandanschluss, TV-Dienste).
- d. ungehinderte Bereitstellung der technischen Geräte, die Gegenstand des gebuchten Support-Services sind, einschließlich ihrer Entsperrung;
- e. Gewährleistung des freien und gefahrlosen Zugangs zu den Räumlichkeiten, die Gegenstand des gebuchten Support-Services sind (z.B. Server-Räume); Der Kunde hat zudem dafür zu sorgen, dass auf seiner Seite keine Leistungshindernisse (z.B. lizenzrechtliche Einschränkungen aufgrund von Rechten Dritter), der Erbringung des Support-Services entgegenstehen.

Anfahrtskosten: Außerhalb des Stadtgebiets der Landeshauptstädte können für die Anfahrt des Technikers Anfahrtskosten anfallen.

7. Vergütung, Zahlungen

Alle Leistungen werden nach Aufwand vergütet, soweit nicht ausdrücklich ein Fixpreis für bestimmte Projektleistungen vereinbart wird. Dabei richten sich Stundensätze, Tagessätze (8 Stunden), Reisekosten und Nebenkosten nach der jeweils gültigen Preisliste von dr-it.

Soweit nichts anderes vereinbart ist erfolgt die Abrechnung monatlich im Nachhinein.

Zahlungen sind binnen 10 Tagen nach Einlangen der Rechnung ohne Abzug zu leisten.

Der Auftraggeber kann Rechnungen über Vergütung nach Aufwand nur innerhalb von 10 Tagen nach Zugang beanspruchen.

8. Störung bei der Leistungserbringung

Soweit eine Ursache, die dr-it nicht zu vertreten hat – einschließlich höherer Gewalt, Streik, und fehlende oder fehlerhafte Funktionen in der Software eines anderen Herstellers, auch solche die über dr-it geliefert oder gekauft wird – die Termineinhaltung beeinträchtigt, kann dr-it eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen.

Erhöht sich der Aufwand und liegt die Ursache im Verantwortungsbereich der Auftraggebers, kann dr-it auch die Vergütung ihres Mehraufwandes zu den vereinbarten Honorarsätzen oder (mangels vereinbarter Honorarsätze) zu ihren Standardsätzen verlangen.

9. Verschwiegenheitspflicht

dr-it verpflichtet seine Mitarbeiter zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Verschwiegenheitspflicht. dr-it sagt hiermit dem Kunden Verschwiegenheit über alle Angelegenheiten zu, die ihr im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit über ihn bekannt werden und nicht für die Öffentlichkeit bestimmt sind. dr-it wird dafür Sorge tragen, dass diese Geheimhaltungsverpflichtung auch durch ihre Angestellten und Beauftragten erfüllt wird. Diese Pflicht zur Verschwiegenheit gilt auch nach Beendigung des Auftrags.

Diese vertragliche Verschwiegenheitspflicht gilt jedoch nicht im Rahmen eines Gerichtsverfahrens.

Unbeschadet dieser Verschwiegenheitspflicht ist dr-it bis auf schriftlichen Widerruf berechtigt, den Kunden sowie allenfalls für eine Kurzbeschreibung der für ihn erbrachten Leistung in deren Referenzliste aufzunehmen und diese Angaben für Präsentationszwecke auf jegliche lautere Art, insbesondere auch Internet, zu veröffentlichen.

10. Fernwartung, Wartung, Überwachung und Support

Damit dr-it im Gewährleistungsfall oder für sonstige Hilfestellung den Kunden rasch unterstützen kann, kann ein Fernwartungszugang und/oder eine Überwachungssoftware eingerichtet werden. Jeder Vertragspartner trägt die dafür in seinen Räumlichkeiten entstehenden Kosten (für Hardware, Software, Telefonleitungen etc) selbst. Die beiden Vertragspartner entscheiden gemeinsam über den technischen Lösungsweg und die relevanten Sicherheitsaspekte. dr-it ist insbesondere berechtigt, beim Kunden eine Software zu implementieren, die ihm eine ordnungsgemäße Überwachung und Fernwartung ermöglicht. Ein Rechteübergang an dieser Software auf den Kunden ist damit nicht verbunden, nach Vertragsende ist die Installation zu löschen.

Es steht dem Kunden frei, den Zugang zur Fernwartung einzuschränken, zB auf bestimmte Tageszeiten, bestimmte Mitarbeiter von dr-it oder sonstigen Kriterien.

Entsteht dr-it durch eine vom Kunden zu vertretende Nichtverfügbarkeit der Überwachungssoftware und/oder des Fernwartungszugangs ein Nachteil oder Mehraufwand, so kann dem Kunden der Mehraufwand gesondert verrechnet werden. Für allfällige Schäden aus der Nichtverfügbarkeit der Überwachungssoftware und/oder des Fernwartungszugangs haftet dr-it nicht.

Nach Start des Echtbetriebs kann eine weitere Betreuung durch Wartung und Support erfolgen. Den genauen Zeitpunkt für die Übergabe in den Support und die Details der Abwicklung dieser Übergabe legen die Vertragspartner gemeinsam fest. Über die Wartung und den Umfang der von dr-it in diesem Zusammenhang zu erbringenden Leistungen wird ein eigener Wartungsvertrag abgeschlossen.

11. Leistungsabnahme

Individuell erstellte Arbeitsergebnisse (zB. IT-Netzwerk, Installationen) bedürfen für den jeweils betroffenen Teil einer Leistungsabnahme spätestens zwei Wochen ab Lieferung durch dr-it. Die einzelnen Teile und dafür vorgesehenen Termine werden von den Vertragspartnern festgelegt, die Abnahme wird in einem Protokoll vom Kunden bestätigt (Prüfung auf Richtigkeit und Vollständigkeit anhand der von beiden Vertragsteilen akzeptierten Leistungsbeschreibung). Lässt der Kunde den Zeitraum von zwei Wochen ohne ausdrückliche Erklärung einer Leistungsabnahme verstreichen, so gilt die erbrachte Leistung mit dem Enddatum des genannten Zeitraums als abgenommen. Bei Einsatz der Software im Echtbetrieb durch den Kunden gilt die Software jedenfalls als abgenommen.

Ebenso bedürfen Dienstleistungen durch dr-it spätestens zwei Wochen ab Leistungserbringung einer Leistungsabnahme durch den Kunden. Die dafür vorgesehenen Termine werden von den Vertragspartnern festgelegt, die Abnahme wird in einem Protokoll vom Kunden bestätigt (Prüfung auf Richtigkeit und Vollständigkeit anhand der von beiden Vertragsteilen akzeptierten Leistungsbeschreibung). Lässt der Kunde den Zeitraum von zwei Wochen ohne ausdrückliche Erklärung einer Leistungsabnahme verstreichen, so gilt die erbrachte Leistung mit dem Enddatum des genannten Zeitraums als abgenommen.

Etwa auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind dr-it vom Kunden ausreichend dokumentiert schriftlich zu melden. dr-it ist um ehest mögliche Mängelbehebung bemüht. Liegen schriftlich gemeldete, wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich.

12. Haftung

Die Haftung von dr-it für grob fahrlässig verursachte direkte Schäden ist insgesamt für alle derartigen Schäden im Rahmen eines Projektes auf die Höhe des Auftragswertes des jeweiligen Projektes beschränkt. Im Falle wiederkehrender Leistungen ist die Haftung insgesamt beschränkt mit der Höhe des vertraglichen Entgelts, das der Auftraggeber innerhalb der letzten zwölf Monate vor dem ersten Schadenseintritt an dr-it bezahlt hat. Die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ist ausgeschlossen.

Soweit gesetzlich zulässig ist die Haftung für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden und Folgeschäden ausgeschlossen.

Bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung sind unsere Haftung sowie die unserer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter, sonstiger Erfüllungsgehilfen und selbstständigen Techniker auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden beschränkt. Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen, die nicht Kardinalpflichten, d.h. Verpflichtungen deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf, sind, haften wir, unsere gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter, sonstigen Erfüllungsgehilfen und selbstständigen Techniker, nicht. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien des Kunden eingetreten wäre.

13. Datenschutz

dr-it speichert und verarbeitet personenbezogene Daten wie Name, Adresse (Postadresse, E-Mail-Adresse, Telefon- und allfällige Faxnummer) und bei Bankeinzug auch die Kontodaten des Kunden. Eine Verarbeitung, insbesondere Weitergabe von personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt ausschließlich soweit, als dies zur Erfüllung dieses Vertrags notwendig ist, sowie im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen (DSGVO, DSG).

Bezüglich der seitens dr-it vorzunehmenden Datenverarbeitung hat der Kunde folgende Rechte

Auskunftsrecht (Art 15 DSGVO):

Der Kunde hat das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, welche Daten von ihm Rieseberg verarbeitet und zu welchem Zweck dies erfolgt.

Recht auf Berichtigung der Daten (Art 16 DSGVO):

Sollten die von Rieseberg verarbeiteten Daten unrichtig sein oder werden, kann der Kunde eine Berichtigung der Daten verlangen.

Recht auf Löschung (Art 17 DSGVO):

Da die Verarbeitung der Daten auf Vertrag beruht, hat der Kunde erst die Möglichkeit, von Rieseberg die Löschung seiner Daten zu verlangen, wenn der Zweck der Datenverarbeitung (zB Speicherung Kontodaten udgl) bereits endgültig erfüllt ist bzw gesetzliche Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind.

Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art 18 DSGVO):

Anstelle einer gesamtheitlichen Löschung seiner Daten kann der Kunde eine Einschränkung der Verarbeitung fordern, wenn seine Daten etwa nur mehr zu bestimmten Zwecken verwendet werden sollen.

Recht auf Datenübertragbarkeit (Art 20 DSGVO):

Der Kunde hat das Recht, die von ihm verarbeiteten Personendaten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format von Rieseberg zu erhalten und zu verlangen, dass diese an andere Verantwortliche übermittelt werden sollen.

Widerspruchsrecht (Art 21 DSGVO):

Der Kunde hat das Recht, aus Gründen, die sich aus seiner besonderen Situation ergeben, gegen die Verarbeitung seiner Daten Widerspruch einzulegen.

14. Sonstige Bestimmungen

Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Für den Fall, dass eine Regelungslücke vorliegt, verpflichten sich die Vertragspartner, die fehlende Bestimmung durch eine vertragliche Regelung zu ersetzen, die dem übereinstimmenden Willen der Parteien entspricht. Das Gleiche gilt, wenn eine Regelungslücke dadurch entsteht, dass eine Regelung unwirksam oder nichtig ist, und keine gesetzliche Regelung zum Füllen der Regelungslücke zur Verfügung steht.

Auf die Rechtsverhältnisse zwischen dr-it und Kunden sowie auf die jeweiligen Geschäftsbedingungen findet unter Ausschluss der Bestimmungen des UN-Kaufrechts das Recht der Republik Österreich Anwendung.

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus der Geschäftsbeziehung unmittelbar oder mittelbar resultierenden Streitigkeiten ist der Geschäftssitz von dr-it Solutions

Gültig ab 1.12.2021