ALLGEMEINE SERVICEBEDINGUNGEN

helpIT & more GmbH
Flughafenstraße 8
9020 Klagenfurt

Allgemeine Wartungs- und Servicebedingungen

Stand: Klagenfurt 01.01.2024

1. Allgemeines ... 3
2. Leistungsumfang ... 3
3. Change Request ... 4
4. Servicezeit und Reaktionszeit ... 4
5. Mitwirkungspflicht des Kunden ... 4
6. Wirksamkeit und Laufzeit ... 5
7. Vergütung und Fälligkeit ... 5
8. Indexierung und Preisanpassung ... 5
9. Gewährleistung ... 6
10. Haftung ... 6
11. Geheimhaltung ... 6
12. Datenschutz und DSGVO ... 7
13. Auftragsdatenverarbeitung nach Art. 28 DSGVO ... 8
14. Sonstiges ... 9

1. Allgemeines

1.1. Durch Abschließen eines Wartungsvertrags (SLA) übernimmt das Unternehmen helpIT & more GmbH (nachfolgend „helpIT“ genannt) für den Auftraggeber (nachfolgend „Kunde“ genannt) die Betreuung von Anwendern und IT-Infrastruktur im Sinne der folgenden Spezifikationen.

1.2. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen von helpIT finden auch auf dieses Vertragsverhältnis Anwendung. Sollten anwendbare Bedingungen in den allgemeinen Wartungs- und Servicebedingungen (nachfolgend „AWSB“ genannt) und den allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) von helpIT fehlen, gelten ausschließlich die gesetzlichen Bestimmungen.

2. Leistungsumfang

2.1. Die vereinbarten Leistungen gelten ausschließlich für helpIT bekannte und nicht ausdrücklich ausgeschlossene Geräte in der IT-Infrastruktur.

2.2. helpIT behält sich das Recht vor einzelne Geräte vom Wartungsvertrag auszuschließen, wenn diese nicht von helpIT gewartet werden können oder vom Hersteller des Produkts selbst gewartet werden. Dies berechtigt den Kunden nicht zu einer Preisreduktion.

2.3. Werden zusätzliche Geräte oder neue Geräte zur IT-Infrastruktur hinzugefügt, ist dies helpIT rechtzeitig bekannt zu geben. helpIT wird daraufhin dem Kunden bekannt geben, ob dadurch für helpIT ein unverhältnismäßiger Mehraufwand entsteht. Ist dies der Fall, muss der Vertrag hinsichtlich Vergütung und Leistungsumfang angepasst werden.

2.4. Wird im Zuge der Fehlereingrenzung festgestellt, dass die beschädigte Komponente nicht im Wartungsvertrag beinhaltet ist, muss der Kunde helpIT einen gesonderten Auftrag für die Problembehebung erteilen.

2.5. Die vereinbarten Leistungen beziehen sich ausschließlich auf den im Vertrag vom Kunden angegebenen Standort. Zusätzlich kann im Wartungsvertrag eine Betreuung von Home-Office-Systemen vereinbart werden. Möchte der Kunde einen Standortwechsel vornehmen, ist dies helpIT zumindest 2 Wochen davor bekannt zu geben. Zusätzliche Dienstleistungen, welche im Zusammenhang mit einer Übersiedlung entstehen, sind nicht im Wartungsvertrag enthalten und müssen vom Kunden gesondert vergütet werden.

2.6. Die Wartung und Betreuung erfolgt durch telefonischen Support, Fernwartung oder bei gegebener Notwendigkeit beim Kunden vor Ort.

2.7. Sämtliche Dienstleistungen von helpIT werden während den Geschäftszeiten von helpIT gemäß Punkt 4.1 durchgeführt. Sollten Störungen außerhalb der Servicezeiten gemeldet werden, beginnt die Reaktionszeit am darauffolgenden Werktag zu Beginn der Geschäftszeiten von helpIT. helpIT verpflichtet sich die Reaktionszeit gemäß Punkt 4.3 einzuhalten und dem Kunden innerhalb der Frist eine Rückmeldung über den Status der Meldung zu geben.

2.8. Sollte helpIT auf Wunsch des Kunden Dienstleistungen außerhalb der Geschäftszeiten durchführen, sind diese vom Kunden gesondert mit dem doppelten Stundensatz zu vergüten oder werden mit dem doppelten Zeitaufwand dem Wartungsvertrag zu gerechnet.

2.9. Sollte der Kunde oder von ihm beauftragte Dritte Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten an den Geräten vornehmen, wird helpIT von allen Verpflichtungen aus diesem Vertrag frei.

2.10. helpIT hat das Recht, Monitoring von Komponenten beim Kunden zu betreiben, wenn dies einer schnelleren Reaktionsmöglichkeit bei auftretenden Störungen dient.

2.11. helpIT weist ausdrücklich darauf hin, dass BIOS-, Treiber- und Firmware-Updates nur gemacht werden, wenn dies zur Problembehebung beiträgt oder wenn es sich um ein dringend nötiges Sicherheitsupdate handelt.

2.12. helpIT behält sich das Recht vor, den Umfang des Vertrags jederzeit anzupassen.

2.13. Der Wartungsvertrag beinhaltet grundsätzlich folgende Leistungen:

- Benutzerbetreuung im Sinne von Fehlerbehebungen und bei alltäglichen Bedienungsproblemen
- Softwaretechnische Betreuung und Wartung von Servern, Clients, Netzwerke, IT-Infrastruktur, Mobil-Endgeräte sowie Peripheriegeräten wie Druckern und Multi-Funktionsgeräten
- Wartung von installierter Software von Drittanbietern (Einspielen von Updates) sofern dies vom Hersteller freigegeben ist und für helpIT möglich (Kosten für Updates, die beim Hersteller anfallen, muss der Kunde tragen)
- Unterstützung bei der Kommunikation mit Dritten aus dem IT- und Telekommunikationsbereich
- Wartung von Telekommunikationsgeräten sofern dies vom Produkthersteller vorgesehen ist und für helpIT möglich

2.14. Folgende Leistungen sind vom Wartungsvertrag nicht ausdrücklich ausgeschlossen, bedürfen aber einer gesonderten Evaluierung im Hinblick auf die im Wartungsvertrag zur Verfügung stehenden zeitlichen Ressourcen:

- Installationen und Konfigurationen von Neuanschaffungen (nur gegen gesonderte Vergütung oder Vereinbarung)
- Vollständige Systemwiederherstellung nach einem nicht vorhersehbaren Ereignis (z.B. Brand, Hardware-Defekt – nur gegen gesonderte Vergütung oder Vereinbarung)
- Sofort- und Wiederherstellungsmaßnahmen im Zuge eines Cyberangriffes, sowie Dokumentationsmaßnahmen des Cyberangriffes bzw. Unterstützung bei der Information von Behörden im Bezug auf einen Cyberangriff
- Schulungen (nur gegen gesonderte Vergütung oder gesonderte Vereinbarung)

Gewerberechtlicher Geschäftsführer: Herr Thomas Hartmann // UID: ATU64373537 // Firmenbuch: FN 315142w // Gerichtsstand: Klagenfurt am Wörthersee
Bankverbindung: Raiffeisen Bezirksbank Klagenfurt // BLZ: 39358 // KTO: 1015833 // IBAN: AT92 3935 8000 0101 5833 // BIC: RZKTAT2K358

2.15. Folgende Leistungen werden vom Wartungsvertrag ausdrücklich ausgeschlossen:
- Reparatur und Wartung von Hardware (ausgenommen davon ist der Tausch von modularen Bauteilen in PCs und Servern)
- Softwarewartung im Sinne von Fehlerbehebung und Umprogrammierung bzw. Entwicklung
- Wartung der Elektronik und Mechanik von Multi-Funktionsgeräten
- Installationen und Konfigurationen von Neuanschaffungen (nur gegen gesonderte Vergütung oder Vereinbarung)
- Vollständige Systemwiederherstellung nach einem nicht vorhersehbaren Ereignis (z.B. Brand, Hardware-Defekt – nur gegen gesonderte Vergütung oder Vereinbarung)

2.16. Jedoch behält sich helpIT das Recht vor, zusätzliche Dienstleistungen zu Gunsten des Kunden dem Wartungsvertrag zuzurechnen, wenn die Auslastung der Wartungsvertragsstunden gering ist.

2.17. helpIT bemüht sich den Kunden nach bestem Wissen und Gewissen hinsichtlich IT-Verfügbarkeit, Datenschutz in Bezug auf Cyberkriminalität und Datensicherheit zu beraten. Jedoch ist der erreichbare Level an Verfügbarkeit, Datenschutz und Datensicherheit direkt mit der Investitionsbereitschaft des Kunden verbunden. Daher kann keine pauschale Aussage über Verfügbarkeit Datenschutz, Datensicherheit, maximaler Wiederherstellungszeit (RTO) und maximal tolerierbaren Datenverlusten (RPO) im Falle von Störungen getroffen werden. Diese müssen individuell beschrieben und geschätzt werden.

3. Change Request

3.1. Als Change-Request (nachfolgend „CR“ genannt) wird bezeichnet, dass im beiderseitigen Einverständnis der vereinbarte Leistungsumfang oder die Rahmenbedingungen geändert werden. Dieser wird bindend, wenn beide Vertragspartner diesem schriftlich zustimmen.

3.2. Sollte ein CR von einem der Vertragspartner gewünscht sein, wird der Vertragspartner dies dem anderen schriftlich mitteilen. Diese Mitteilung sollte neben einer genauen Beschreibung des gewünschten CR auch die Gründe dafür und die Auswirkungen auf Ressourcen wie Zeit und Kosten beinhalten.

3.3. Erhält helpIT einen CR vom Kunden, wird helpIT diesen prüfen und innerhalb von 10 Werktagen dem Kunden mitteilen, ob dieser zumutbar und durchführbar ist. Wird der CR von helpIT abgelehnt, wird helpIT dies auch begründen. Sollte der CR durchführbar und zumutbar sein, wird helpIT dem Kunden mitteilen, auf welche Weise und in welchen Zeitrahmen der CR umgesetzt werden kann. Weiters wird helpIT dem Kunden die Auswirkungen auf Vergütung und Leistungsumfang darstellen.

3.4. Die vom CR betroffenen Vertragsleistungen werden zu den bislang geltenden vertraglichen Vereinbarungen erbracht, bis zur tatsächlichen Umsetzung des CR. Ausgenommen ein Vertragspartner ordnet schriftlich eine Unterbrechung an.

3.5. Der Kunde vergütet helpIT die Umsetzung des CR, wenn die Prüfung und Umsetzung des CR einen Aufwand verursacht, welcher nicht nur geringfügig über dem normalen vertraglichen Leistungsaufwand liegt. Ist dies der Fall, wird helpIT dem Kunden ein schriftliches Angebot unterbreiten. Der Kunde wird innerhalb von 10 Werktagen helpIT den Auftrag erteilen oder den CR zurückziehen.

4. Servicezeit und Reaktionszeit

4.1. Die Geschäftszeiten von helpIT sind von Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 12:00 sowie von 13:00 bis 17:00 und freitags von 08:00 bis 14:30 ausgenommen gesetzliche Feiertage.

4.2. Störungsmeldungen können telefonisch innerhalb der Geschäftszeiten unter +43 463 287077 oder per E-Mail an support@helpit.at gemeldet werden. Störungsmeldungen per E-Mail gelten als eingelangt, wenn der Kunde die automatische Support-Bestätigung per E-Mail erhält.

4.3. helpIT garantiert eine Reaktionszeit des Supports mit Next-Business-Day, wodurch aber keine Wiederherstellung bzw. Problemlösung in diesen Zeitraum garantiert wird. Eine Wiederherstellungszeit (RTO) kann aufgrund von variabel eintretenden Ereignissen nicht pauschal garantiert werden, sondern nur individuell geschätzt werden.

4.4. Nach Erhalt einer Störungsmeldung wird helpIT diese zunächst per Fernwartung überprüfen und eine Fehlereingrenzung durchführen. Hierfür ist eine funktionierende Internetverbindung sowie die einwandfreie Funktion eines gegebenenfalls beteiligten privaten Netzes erforderlich. Nach der Fehlereingrenzung und Feststellung, dass die Fehlfunktion im Zuständigkeitsbereich von helpIT liegt, wird helpIT die Problembehebung übernehmen.

5. Mitwirkungspflicht des Kunden

5.1. Der Kunde beachtet alle Bedienungshinweise von helpIT insbesondere bei der Nutzung aller Geräte in der IT-Infrastruktur und bei der Störungsmeldung. Der Kunde trifft alle für ihn zumutbaren und erforderlichen Maßnahmen, um helpIT bei der Fehlereingrenzung und bei der Feststellung der Problemursache zu unterstützen.

5.2. Der Kunde verpflichtet sich helpIT im Falle von geplanten Änderungen an der IT-Infrastruktur, wie z.B. Neuanlage von Benutzern, Implementation von neuer Software oder Hardware, Änderungen der Rechtstruktur, etc., eine hinreichende Zeitspanne im Voraus in Kenntnis zu setzen. Unter einer hinreichenden Zeitspanne versteht man im Bezug auf Benutzeranlage mindestens 48 Stunden im Voraus, bei Installation von Hard- und Software mindestens eine Woche. Bei letzterem ist eine Terminvereinbarung und eventuell eine Koordination mit einem Lieferanten oder Drittanbieter der Soft- oder Hardware zwingend erforderlich.

Gewerberechtlicher Geschäftsführer: Herr Thomas Hartmann // UID: ATU64373537 // Firmenbuch: FN 315142w // Gerichtsstand: Klagenfurt am Wörthersee
Bankverbindung: Raiffeisen Bezirksbank Klagenfurt // BLZ: 39358 // KTO: 1015833 // IBAN: AT92 3935 8000 0101 5833 // BIC: RZKTAT2K358

5.3. Der Kunde wird nach Aufforderung von helpIT vor einem Austausch von Komponenten, alle Anbauten unverzüglich entfernen. Vorhandene Daten müssen vom Kunden selbst gesichert werden.
5.4. Der Kunde gibt helpIT die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Dienstleistungen.
5.5. Der Kunde wird jegliche auftretenden Störungen, Fehler und Gefahren im eigenen System wie z.B. Malware umgehend an helpIT mitteilen und nachvollziehbar dokumentieren.
5.6. Sollte ein Austausch von defekten Komponenten nötig und einfach zu realisieren sein, werden die Komponenten an den Kunden geschickt und sind durch den Kunden selbst auszutauschen. Die defekten Komponenten sind nach Austausch unverzüglich an helpIT zurückzusenden.

6. Wirksamkeit und Laufzeit

6.1. Der Vertrag tritt mit Unterschrift durch beide Vertragspartner in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit, wenn dies nicht anders vereinbart wurde. Der Vertrag kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten schriftlich gekündigt werden.
6.2. Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund schriftlich vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder gegen den anderen Vertragspartner ein Konkurs- oder sonstiges Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.
6.3. helpIT ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und helpIT aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.
6.4. Bei Vertragsbeendigung hat der Kunde unverzüglich sämtliche ihm von helpIT überlassene Unterlagen und Dokumentationen an helpIT zurückzustellen.
6.5. Auf Wunsch unterstützt helpIT bei Vertragsende den Kunden zu den jeweiligen bei helpIT geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den Kunden oder einem vom Kunden benannten Dritten.

7. Vergütung und Fälligkeit

7.1. Der Kunde vergütet den im Wartungsvertrag genannten Jahres- oder Monatstarif als Pauschalkostensatz zuzüglich der Umsatzsteuer. Der Jahres- bzw. Monatstarif ist je nach Vereinbarung jeweils zu Beginn des Geschäftsjahres oder aliquot zu Beginn des Monats im Voraus zu entrichten.
7.2. Alle Leistungen von helpIT, welche nicht durch den Wartungsvertrag abgedeckt sind, vergütet der Kunde gesondert.
7.3. helpIT berechnet den Dienstleistungsanteil des Jahres- oder Monatstarifes durch ein internes Kalkulationsmodell, welches das Maximum an Wartungsvertragsstunden beinhaltet. Werden diese Wartungsvertragsstunden unverhältnismäßig überschritten, ist helpIT berechtigt eine Nachverrechnung der zusätzlichen Stunden durchzuführen, welche dadurch vom Kunden gesondert vergütet werden müssen. Weiters können laufenden Entgelte aliquot angepasst werden.
7.4. Erfolgt die jährliche oder monatliche Zahlung nicht innerhalb einer 14-tägigen Frist nach der vereinbarten Zahlungsfrist und trotz einer Mahnung, ist helpIT berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Übt helpIT das Kündigungsrecht nicht aus, ist helpIT berechtigt sämtliche Dienstleistungen einzustellen bis alle ausständigen Forderungen beglichen sind.

8. Indexierung und Preisanpassung

8.1. Die Höhe des Jahrestarifs ergibt sich aus dem abgeschlossenen Vertag beziehungsweise aus dem vom Kunden angenommen Angebot.
8.2. Laufende Vergütungen beruhen auf dem Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten (ST2).
8.3. helpIT ist bei Kostensteigerungen oder Einschränkungen von Fördermitteln berechtigt den Jahrestarif verhältnismäßig anzupassen. Kostensteigerungen können unter anderen folgende Kosten betreffen: Lohn- und Lohnnebenkosten, Einkaufspreise, Gemeinkosten, Bezugskosten, Fahrt- und Reisekosten, Spesen und gesetzliche Abgaben wie zum Beispiel Einfuhrabgaben. helpIT wird den Kunden darüber zeitnah informieren und die Anpassung erfolgt ab diesen Zeitpunkt aliquot.
8.4. Übersteigt die Preiserhöhung gemäß Punkt 8.3 pro Vertragsjahr nicht 10%, hat der Kunde dadurch kein besonderes Kündigungsrecht. Bei einer Preiserhöhung von mehr als 10 % pro Vertragsjahr hat der Kunde das Recht, das Vertragsverhältnis innerhalb einer 14-tägigen Frist aufzulösen. Erfolgt dies nicht, gelten die geänderten Preise als vereinbart. Solch ein Kündigungsrecht steht dem Kunden (wenn er nicht Verbraucher ist) nicht zu, wenn die Erhöhung nur auf veränderte Wechselkurse, gestiegene Lohnkosten und gestiegene Einkaufspreise für Verbrauchsmaterial zurückzuführen ist.
8.5. Für die mit dem Kunden vereinbarten Preise wird eine Wertsicherung vereinbart. Ausgangsbasis für die Berechnung der Wertsicherung ist der Verbraucherpreisindex (laut Statistik Austria). Sollte der Verbraucherpreisindex nicht mehr veröffentlicht werden, gilt jener Index als Grundlage, welcher diesem Index am meisten entspricht. Die wertsicherungsbedingte Preisanpassung erfolgt zu Beginn des Geschäftsjahrs (01.01 des Kalenderjahrs) und wird

Gewerberechtlicher Geschäftsführer: Herr Thomas Hartmann // UID: ATU64373537 // Firmenbuch: FN 315142w // Gerichtsstand: Klagenfurt am Wörthersee
Bankverbindung: Raiffeisen Bezirksbank Klagenfurt // BLZ: 39358 // KTO: 1015833 // IBAN: AT92 3935 8000 0101 5833 // BIC: RZKTAT2K358

automatisch wirksam. Als Berechnungsgrundlage wird die Indexzahl am 01.01 des jeweiligen Geschäftsjahrs herangezogen. Sollte helpIT die Preisänderung nicht vornehmen, bedeutet dies nicht, dass helpIT darauf verzichtet. Es wird in jeden Fall ausgeschlossen, dass die Vergütungen unter die im Vertrag vereinbarten Preise sinken.

8.6. helpIT behält sich das Recht vor, eine wertsicherungsbedingte Anpassung im laufenden Vertragsjahr aliquot vorzunehmen, wenn die verlautbarte Indexzahl zu Beginn des Monats eine Änderung von mehr als 3 % des bisher maßgebenden Betrags übersteigt. Die neue Indexzahl wird als Ausgangsbasis für die Berechnung der Preisanpassung herangezogen. helpIT wird den Kunden jedoch mindestens 20 Tage vor Inkrafttreten der Preisanpassung darüber informieren.

9. Gewährleistung

9.1. helpIT gewährleistet, dass die vertraglichen Leistungen ordnungsgemäß durchgeführt werden. Sollten Mängel auftreten, werden diese von helpIT kostenlos behoben.

9.2. Es stellt keinen Mangel dar, wenn die Funktionalität des Systems durch Umgebungsbedingungen, unsachgemäßer Bedienung, geänderte Systemkomponenten oder unübliche Systemeingriffe durch den Kunden oder Dritte beeinträchtigt wird.

9.3. Für von helpIT an den Kunden überlassene Produkte Dritter gelten die Gewährleistungsbedingungen des Herstellers dieses Produkts; etwaige Gewährleistungsansprüche sind auch direkt beim Hersteller geltend zu machen.

10. Haftung

10.1. Ist helpIT nicht Hersteller des Produkts, ist jeglicher Anspruch von Produkthaftung und Regressforderungen an helpIT unzulässig. Die Haftung liegt ausschließlich beim Hersteller oder beim Importeur in den EWR.

10.2. Die Haftung von helpIT wird bei Eintritt eines schadenstiftenden Ereignisses - unabhängig vom Rechtsgrund - auf die Höhe des Jahres-Wartungsvertragsentgeltes beschränkt.

10.3. helpIT haftet gegenüber dem Kunden für von helpIT nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf von helpIT beigezogene Dritte zurückgehen. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet helpIT unbeschränkt. Handelt es sich nicht um ein Verbrauchergeschäft, muss der Kunde das Vorliegen einer groben Fahrlässigkeit beweisen.

10.4. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenem Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.

11. Geheimhaltung

11.1. Vertrauliche Informationen sind alle wirtschaftlichen, technischen und sonstigen Daten, Mitteilungen, Schriftstücke und ähnliches, einschließlich textlicher, tabellarischer, grafischer, fotografischer, zeichnerischer, elektronischer, mündlicher oder sonstiger Mitteilungen, Computersoft- und -hardware, Know-how und aller sonstigen zwischen den Parteien offengelegten Informationen, soweit sie für Dritte von wirtschaftlichem Interesse sein könnten und nicht bereits öffentlich bekannt sind, unabhängig davon, ob sie bereits im Rahmen der Vorgespräche offenbart worden sind oder zukünftig offenbart werden (nachfolgend „vertrauliche Informationen“).

11.2. Personenbezogene Daten im Sinne der DSGVO sind alle Daten, die Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse enthalten, wie beispielsweise Name, Emailadresse, Telefonnummer, Beruf, Bankdaten etc. Personenbezogene Daten sind jedoch nicht nur Daten, die sich konkret einer bestimmten Person zuordnen lassen, sondern auch Daten, bei denen die Person erst über zusätzliche Informationen bestimmbar gemacht werden kann. Im Zweifel ist davon auszugehen, dass personenbezogene Informationen vorliegen.

11.3. Dritte sind Wettbewerber der Parteien, Behörden und sonstige Dritte, die nicht mit einer der Parteien identisch sind, einschließlich Gesellschaftern der Parteien, Tochtergesellschaften der Parteien und Ehegatten oder sonstigen Angehörigen im Sinne des § 25 BAO.

11.4. Als Dritte gelten nicht Angestellte, Subunternehmer, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Rechtsanwälte sowie vergleichbare externe Berater einer der Parteien, soweit diese von Berufs wegen zur Verschwiegenheit oder aufgrund einer vollumfänglichen Vertraulichkeitsvereinbarung mit einer der Parteien zur strikten Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet sind und folgende Tochter- oder sonst verbundenen Unternehmen von Unternehmen.

11.5. Der Kunde und helpIT verpflichten sich, jegliche vertrauliche Informationen, die durch die Zusammenarbeit entstehen, streng vertraulich zu behandeln und dafür Sorge zu tragen, dass unbefugte Dritte, keine Kenntnis hiervon erlangen können. Diese Verpflichtung zur Geheimhaltung der erlangten Informationen schließt insbesondere die Pflicht ein, vertrauliche sowie personenbezogene Informationen nicht für eigene wettbewerbliche Zwecke zu nutzen.
Weiters verpflichtet sich die Parteien, dass vertrauliche oder personenbezogene Informationen nicht in irgendeiner Weise ohne ausdrückliche vorherige Zustimmung des anderen für eigene Zwecke genutzt werden.

11.6. Der Kunde und helpIT verpflichten sich, dass sie personenbezogene Daten aus Datenverarbeitungen, die ihnen auf Grund im Zuge der vertraglichen Zusammenarbeit anvertraut wurden oder sonst zugänglich geworden sind, geheim zu halten haben, soweit kein rechtlich zulässiger Grund für eine Übermittlung der anvertrauten oder zugänglich gewordenen personenbezogenen Daten besteht.

11.7. Der Kunde und helpIT verpflichten sich, im Falle einer gesetzlich zwingenden Offenlegung der erhaltenen Informationen, dies sofort dem anderen mitzuteilen, sodass dieser die entsprechenden Regelungen zur Wahrung der größtmöglichen Vertraulichkeit der Informationen treffen kann.

11.8. Der Kunde und helpIT verpflichten sich dazu sämtliche Mitarbeiter per Verschwiegenheitsvereinbarung, oder durch eine ausreichende Klausel im Arbeitsvertrag oder einer Mitarbeitervereinbarung zur Verschwiegenheit zu verpflichten und die betroffenen Personen dahingehend zu schulen.

11.9. Die Vertraulichkeitsvereinbarung gilt für die gesamte Zeit der Gespräche über eine mögliche Zusammenarbeit sowie für den gesamten Zeitraum der Zusammenarbeit und darüber hinaus.
Nach Beendigung der Gespräche oder der Kooperation gilt diese Vereinbarung weiterhin im Sinne der Verschwiegenheit über vertrauliche Daten beider Unternehmen.

12. Datenschutz und DSGVO

12.1. Der Punkt Datenschutz und DSGVO regelt und erklärt die Maßnahmen, die helpIT einerseits in Bezug auf den Datenschutz allgemein, und im Speziellen im Zusammenhang mit der aktuell geltenden Datenschutzgrundverordnung (kurz: DSGVO) zur Anwendung bringt.

12.2. helpIT wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes beachten und die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich von helpIT erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen.

12.3. helpIT verpflichtet insbesondere seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß § 15 des Datenschutzgesetzes und der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) im Besonderen einzuhalten.

12.4. helpIT verarbeitet Daten des Kunden (wie Kontaktdaten, Ansprechpartner, bestellte Waren) zum jeweiligen Geschäftsfall automationsunterstützt und zum Zwecke der Auftragserfüllung.

12.5. helpIT ist nicht verpflichtet die Zulässigkeit der vom Kunden in Auftrag gegebenen Datenverarbeitungen im Sinne datenschutzrechtlicher und urheberrechtlicher Vorschriften bzw. die Rechtmäßigkeit der Nutzung der Daten zu prüfen. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogenen und anderen Daten an helpIT sowie der Verarbeitung solcher Daten durch helpIT ist vom Kunden sicherzustellen. Sollte helpIT durch einen Dritten in Bezug auf vom Kunden gelieferten personenbezogenen oder anderen Daten in Haftung genommen werden, so stellt der Kunde helpIT gegenüber dem Dritten schad- und klaglos.

12.6. helpIT ergreift alle zumutbaren Maßnahmen, um die an den Standorten von helpIT gespeicherten Daten und Informationen des Kunden gegen den unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen. helpIT ist jedoch nicht dafür verantwortlich, wenn es Dritten dennoch gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen zu verschaffen.

12.7. Bei personenbezogenen Daten handelt es sich um Angaben über eine Person oder ihre Verhältnisse wie z.B. Name, Adresse, aber auch E-Mail-Adressen oder andere Daten, mit denen ein eindeutiger Bezug zu dieser Person hergestellt werden kann. Im Sinne der DSGVO ist helpIT bemüht, personenbezogenen Daten mit größtmöglicher Sorgfalt und Sicherheit zu behandeln. Diese Datenschutzerklärung erläutert, wie helpIT mit personenbezogenen Daten umgeht.

12.8. Konfigurationsdaten sind Eigenschaften, Zugangsdaten, Beschreibungen, Eckdaten und Dokumentationen, die mit der IT-Infrastruktur des Kunden in unmittelbarem Zusammenhang stehen. Grundsätzlich können Konfigurationsdaten in sensible und nicht sensible Konfigurationsdaten klassifiziert werden.

12.9. helpIT speichert personenbezogene Daten grundsätzlich im Zuge der Auftragserfüllung, d.h. um einen Auftrag zu erfüllen, den der Auftraggeber oder das Unternehmen, für das der Auftraggeber arbeitet, helpIT erteilt haben. Zum Beispiel: Ein Angebot zu stellen, die Erfüllung eines Auftrags zu garantieren, eine Bestellung aufgrund eines Auftrags durchzuführen, Die Betreuung von Benutzern oder IT-Systemen durchzuführen, das IT-System auf Probleme zu überwachen, Verträge zu erfüllen, Geschäftliche Korrespondenz abzuwickeln, Belegerstellung und Abrechnungen – z.B. Rechnungen, Statistiken für den internen Gebrauch zu erstellen, oder einen Newsletter zu senden.

12.10. helpIT verwendet zur Speicherung von personenbezogenen Daten und von sensiblen Konfigurationsdaten ausschließlich individuell geschützte und gesicherte integrierte Datenbanksysteme mit aktiver Verschlüsselung. Der Zugang zu den verwendeten Datenbanksystemen passiert ausschließlich mittels Authentifizierung über Personenkonten und deren Passwörtern, sowie Zweifaktorauthentifizierung. Die Speicherung und Verarbeitung dieser Daten erfolgt ausschließlich aufgrund der in Punkt 12.2. erklärten Auftragserfüllung.

12.11. helpIT führt regelmäßig Mitarbeiterschulungen und Evaluierungen im Sinne des Datenschutzes und der Datensicherheit durch. Dabei werden regelmäßig Anpassungen an den Sicherheitsmechanismen und Sicherheitsrichtlinien durchgeführt. Diesbezüglich werden die Mitarbeiter für den Umgang und Schutz sensibler Informationen wie Personendaten oder Konfigurationsdaten sensibilisiert und geschult.

12.12. helpIT behält sich das Recht vor, personenbezogene Daten an verbundene Unternehmen zu übermitteln. Dies geschieht ausschließlich im Einklang mit der geltenden DSGVO. helpIT legt größten Wert darauf, dass sich Firmen und Dienste, an die personenbezogene Daten weitergegeben werden, möglichst innerhalb der EU befinden. helpIT gibt Daten nur dann an Dritte weiter, wenn dies zur Auftragserfüllung notwendig ist, oder von rechtlicher Seite verlangt wird.
In diesem Sinne geben wir personenbezogene Daten eventuell an folgende Kategorien von Unternehmen weiter, mit denen wir eine Geschäftsbeziehung pflegen: Lieferanten und Distributoren, Vertragspartner die helpIT mit Managed Services beliefern, Steuerberater, Rechtsanwälte und Inkassounternehmen, und Brief- und Paketversanddienstleister.

12.13. helpIT kann leider nicht allgemein für die Datensicherheit im Internet garantieren, tut aber ein Möglichstes, um die von helpIT betriebenen Systeme gegen Datenverlust und den Zugriff von Unbefugten zu schützen. Wir sind bemüht ihnen einen sicheren Kanal für den Datenaustausch mit uns zur Verfügung zu stellen. Dabei greifen wir auf derzeit übliche Sicherheitsstandards, z.B. SSL/TLS und AES-Verschlüsselung, zurück.

12.14. Unsere Webseite erhebt Nutzungsstatistiken und verwendet sogenannte COOKIES, um diese umzusetzen und eventuelle Anpassungen für den Besucher zu speichern.
Dabei wird die IP-Adresse des Besuchers, die Zeit und das Datum des Besuches, und die besuchten Unterseiten gespeichert. COOKIES sind kleine Textdateien, die auf dem Computer des Besuchers gespeichert werden und üblicherweise den Namen unserer Domain, das Alter des COOKIEs und eine Identifizierungszeichenfolge beinhalten. helpIT verwendet diese Daten nicht, um einen direkten Bezug zu ihrer Person herzustellen.

12.15. Grundsätzlich haben natürliche Personen laut geltender DSGVO das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Vergessenwerden und Einschränkung der Verarbeitung von personenbezogenen Daten. Diese Rechte können aufgrund anderer geltender Gesetze eingeschränkt durchführbar sein. Anfragen bezogen auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Vergessenwerden und Einschränkung der Verarbeitung von personenbezogenen Daten können mit unserem Datenschutzkoordinator unter der Mailadresse datenschutz@helpit.at gestellt werden.

13. Auftragsdatenverarbeitung nach Art. 28 DSGVO

13.1. Gegenstand dieses Auftrages im Zuge des SLA ist die Durchführung folgender Aufgaben: Bestellung, Installation, Dokumentation, Betrieb und Wartung der vom Auftraggeber bestellten Hard- und Software Bestandteile der IT-Infrastruktur, Betreuung der Benutzer, sowie der Aufbewahrung diverser Zugangs- und Konfigurations- und Backupdaten.

13.2. Die Erfüllung der vom Auftraggeber bestellten Datenverarbeitung erfolgt durch Mitarbeiter der helpIT entweder vor Ort oder per Fernwartung, durch den Einsatz einer geeigneten und sicheren Fernwartungssoftware, zumeist innerhalb der Räumlichkeiten von helpIT, aber immer innerhalb der EU.

13.3. Folgende Datenkategorien werden verarbeitet: Kontaktdaten, Zugangsdaten, Konfigurationsdaten, Datensicherungen, ausgelagerter Datenbestand des Auftraggebers, Vertragsdaten, Lizenzdaten, Bestelldaten, Bonitätsdaten, IP-Adressen, Logs, Statistiken und Nutzungsdaten.

13.4. Folgende Kategorien betreffender Personen unterliegen der Verarbeitung: Kunden, Interessenten, Lieferanten, Ansprechpartner, Mitarbeiter.

13.5. Die Vereinbarung ist auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann vom Kunden jederzeit gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. den Allgemeinen Servicebedingungen von helpIT beiderseits gekündigt werden.

13.6. helpIT verpflichtet sich, Daten und Verarbeitungsergebnisse ausschließlich im Rahmen der Aufträge des Auftraggebers zu verarbeiten. Erhält helpIT einen behördlichen Auftrag, Daten des Auftraggebers herauszugeben, so hat er - sofern gesetzlich zulässig - den Auftraggeber unverzüglich darüber zu informieren und die Behörde an diesen zu verweisen.

13.7. helpIT erklärt, dass alle mit der Datenverarbeitung beauftragten Personen vor Aufnahme der Tätigkeit zur Vertraulichkeit verpflichtet wurden.

13.8. helpIT ergreift nach bestem Wissen und Gewissen im Sinne von Art 32 DSGVO geeignete technische und organisatorische Maßnahmen für die Umsetzung der zum Schutze vor Verlust oder unbefugtem Zugriff der Daten benötigten Sicherheitsmaßnahmen ein. Diese Maßnahmen werden mindestens jährlich geprüft und eventuell erweitert. Die dabei getroffenen Maßnahmen betreffen unter anderem: Intelligente Sicherheitssystem basierend auf forensischer Verhaltensanalyse, Next Generation Firewalls, Mobile Device Management, verschlüsselte IPSEC und SSL VPN Zugängen, Komplexe Passwörter, Zweifaktorauthentifizierung, aktuellen Betriebssystemen bzw. Software mit Updaterichtlinien, ERP mit Rollenbasiertem Rechtesystem, automatischen Sperrsystemen, Verschlüsselte Datensicherungen an entfernten Standorten oder anderen Brandabschnitten, Physikalische Zutrittskontrollen, Alarmanlagen, Monitoring, Security Auditing des Datei- und Datenbankenzugriffs, Schulung der Mitarbeiter. Alle Maßnahmen werden soweit technisch möglich umgesetzt.

13.9. helpIT setzt die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen um, damit der Auftraggeber die Rechte der betroffenen Person nach Kapitel III der DSGVO (Information, Auskunft, Berichtigung und Löschung) innerhalb der gesetzlichen Fristen jederzeit erfüllen kann. Wird ein entsprechender Antrag an helpIT gerichtet und lässt dieser erkennen, dass der Antragsteller ihn irrtümlich für den Auftraggeber der von ihm betriebenen Datenanwendung hält, hat der Auftragnehmer den Antrag unverzüglich an helpIT weiterzuleiten und dies dem Antragsteller mitzuteilen.

13.10. helpIT unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der in den Art 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten (Datensicherheitsmaßnahmen, Meldungen an die Aufsichtsbehörde, Benachrichtigung der von einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten betroffenen Personen).

13.11. helpIT weist darauf hin, ein internes Verarbeitungsverzeichnis nach Art 30 DSGVO geführt wird, dass besonders die Kategorien und die Weitergabe von verarbeiteten Personendaten darstellt.

13.12. Dem Auftraggeber oder von ihm beauftragte Dritte wird Einsicht in die Datenverarbeitung der von ihm überlassenen Daten gewährt, sofern dies kein Sicherheitsrisiko für helpIT, Dritte oder eine Verletzung der DSGVO darstellt, und dafür eine gesetzliche Grundlage existiert.

13.13. helpIT ist nach Beendigung dieser Vereinbarung verpflichtet, nach Einhaltung aller gesetzlichen Fristen, alle Verarbeitungsergebnisse und Unterlagen, die Daten des Auftraggebers enthalten, zu vernichten.

13.14. helpIT wird den Auftraggeber unverzüglich informieren, falls der Verdacht besteht, dass eine Weisung des Auftraggebers gegen Datenschutzbestimmungen der Union oder der Mitgliedstaaten verstoßen könnte.

13.15. helpIT ist befugt Dritte als Auftragsverarbeiter innerhalb der EU hinzuzuziehen. helpIT schließt die erforderlichen Vereinbarungen im Sinne des Art 28 Abs 4 DSGVO mit dem Sub-Auftragsverarbeiter ab. Dabei wird sichergestellt, dass der

Gewerberechtlicher Geschäftsführer: Herr Thomas Hartmann // UID: ATU64373537 // Firmenbuch: FN 315142w // Gerichtsstand: Klagenfurt am Wörthersee
Bankverbindung: Raiffeisen Bezirksbank Klagenfurt // BLZ: 39358 // KTO: 1015833 // IBAN: AT92 3935 8000 0101 5833 // BIC: RZKTAT2K358

Sub-Auftragsverarbeiter dieselben Verpflichtungen eingeht, die helpIT aufgrund dieser Vereinbarung und der DSGVO obliegen.

14. Sonstiges

14.1. Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. helpIT ist jedoch berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des Kunden auf ein mit helpIT konzernrechtlich verbundenes Unternehmen zu übertragen. Dem Kunden entsteht dadurch kein Kündigungsrecht.

14.2. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz von helpIT als vereinbart.

14.3. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine sinngemäße gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt.

14.4. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.

Gewerberechtlicher Geschäftsführer: Herr Thomas Hartmann // UID: ATU64373537 // Firmenbuch: FN 315142w // Gerichtsstand: Klagenfurt am Wörthersee
Bankverbindung: Raiffeisen Bezirksbank Klagenfurt // BLZ: 39358 // KTO: 1015833 // IBAN: AT92 3935 8000 0101 5833 // BIC: RZKTAT2K358