
ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

helpIT & more GmbH
Flughafenstraße 8
9020 Klagenfurt



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Stand: Klagenfurt 01.01.2024

1.	Allgemeines	3
2.	Leistungsumfang	3
3.	Leistungserbringung/Lieferung	3
4.	Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden.....	4
5.	Datenmigration	4
6.	Leistungsstörungen	4
7.	Gewährleistung und Garantie	5
8.	Haftung.....	5
9.	Nutzungsrechte	6
10.	Vergütung	6
11.	Rechnungszusendung und Zahlung per Bankeinzug.....	6
12.	Höhere Gewalt	7
13.	Rücktritt	7
14.	Geheimhaltung	7
15.	Datenschutz und DSGVO.....	8
16.	Auftragsdatenverarbeitung nach Art. 28 DSGVO	9
17.	Sonstiges	9

1. Allgemeines

- 1.1. Das Unternehmen helpIT & more GmbH (nachfolgend „helpIT“ genannt) erbringt für den Auftraggeber (nachfolgend „Kunde“ genannt) Dienstleistungen in der Informationstechnologie und des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten.
- 1.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, welche helpIT gegenüber dem Kunden erbringt, auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf die AGB Bezug genommen wird.
- 1.3. Jede Bestellung, auch wenn diese mündlich oder telefonisch angenommen wird, impliziert die Zustimmung des Kunden zu den AGB von helpIT.
- 1.4. Diese AGB gelten uneingeschränkt. Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn sie von helpIT schriftlich anerkannt wurden. Bedingungen des Kunden finden selbst dann keine Anwendung, wenn der Kunde bei seiner Bestellung darauf hinweist und helpIT diesen nicht widerspricht. Auch Vertragserfüllung unsererseits gilt nicht als Zustimmung solcher Bedingungen.

2. Leistungsumfang

- 2.1. Der genaue Umfang der Dienstleistungen von helpIT ist im jeweiligen Vertrag mit dem Kunden festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt helpIT die Dienstleistungen während der Geschäftszeiten von helpIT. 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.
- 2.2. helpIT ist berechtigt, die Leistungen per Fernwartung zu erbringen.
- 2.3. helpIT ist berechtigt, Dienstleistungen von Drittanbietern durchführen zu lassen.
- 2.4. Grundlage der für die Leistungserbringung von helpIT eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des Kunden, wie er auf der Grundlage der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen ermittelt wurde. Machen neue Anforderungen des Kunden eine Änderung der Dienstleistungen bzw. der eingesetzten Technologie erforderlich, wird helpIT auf Wunsch des Kunden ein entsprechendes Angebot unterbreiten.
- 2.5. helpIT ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.
- 2.6. Leistungen durch helpIT, die vom Kunden über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom Kunden nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils bei helpIT gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der bei helpIT üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäßer Handhabung oder Bedienung durch den Kunden oder sonstige nicht von helpIT zu vertretende Umstände entstanden sind. Ebenso sind Schulungsleistungen grundsätzlich nicht in den Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.
- 2.7. Sofern helpIT auf Wunsch des Kunden Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. helpIT ist nur für die von helpIT selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich.
- 2.8. Die Entsorgung von Elektro- und Elektronikaltgeräten kann auf Wunsch des Kunden von helpIT durchgeführt werden, dies ist jedoch gesondert zu vergüten.
- 2.9. Die Installation von Anlagen gilt als abgeschlossen, sobald diese von helpIT als funktionsfähig getestet sind. Auch wenn Anlagen wegen fehlender Voraussetzungen auf Seite des Kunden wie fehlender Strom- oder Internetanbindung nicht in Betrieb genommen werden können, gilt die Installation als abgeschlossen, wodurch auch der gesamte Kaufpreis fällig wird. Handelt es sich um Anlagen mit Web-, Fotokameras gelten diese als funktionstüchtig, sobald die Bilder im vorgesehenen Zielmedium ersichtlich sind.
- 2.10. Handelt es sich nicht um ein Verbrauchergeschäft, weist helpIT ausdrücklich daraufhin, dass eine barrierefreie Ausgestaltung iSd Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG)“ nicht im Angebot enthalten ist, sofern diese nicht gesondert/ individuell vom Kunden angefordert wurde. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, so obliegt dem Kunden die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz durchzuführen.

3. Leistungserbringung/Lieferung

- 3.1. Werden Liefer- und Leistungszeitpunkte angegeben, sind diese grundsätzlich unverbindlich. Ausgenommen helpIT sagt ausdrücklich die Verbindlichkeit zu.
- 3.2. Werden Termine vereinbart, basieren diese auf einer Schätzung nach besten Wissen und Gewissen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Wird solch ein vereinbarter Termin durch helpIT überschritten, hat der Kunde helpIT eine angemessene Nachfrist zu gewähren.
- 3.3. Eine Lieferung oder ein Versand erfolgt grundsätzlich auf Kosten und Gefahr des Kunden. Versicherungen werden nur auf schriftlichen Wunsch des Kunden und auf Kosten des Kunden abgeschlossen.
- 3.4. Sind im Zusammenhang mit der Lieferung oder der Leistung behördliche Genehmigungen oder Genehmigungen Dritter erforderlich, sind diese vom Kunden zu erwirken. Wird solch eine Genehmigung nicht rechtzeitig bereitgestellt, kann dies nicht zu einem Verzug von helpIT führen, denn so verlängert sich die Liefer- und Leistungsfrist entsprechend.

4. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden

- 4.1. Der Kunde verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch helpIT erforderlich sind. Der Kunde verpflichtet sich weiters, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang von helpIT enthalten sind.
- 4.2. Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden, stellt der Kunde die zur Erbringung der Dienstleistungen durch helpIT erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze sowie Infrastruktur in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung.
- 4.3. Jedenfalls ist der Kunde für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hard- und Software verantwortlich. Ebenso hat der Kunde für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der Kunde ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich.
- 4.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern von helpIT Weisungen -gleich welcher Art- zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich an den von helpIT benannten Ansprechpartner herantragen.
- 4.5. Der Kunde stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche von helpIT zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der von helpIT geforderten Form zur Verfügung und unterstützt helpIT auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Dienstleistungen.
- 4.6. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Kunden, die Änderungen in den von helpIT für den Kunden zu erbringenden Dienstleistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit helpIT hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.
- 4.7. Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang von helpIT enthalten ist, wird der Kunde auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.
- 4.8. Der Kunde ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen von helpIT erforderlichen Passwörter und Logins vertraulich zu behandeln.
- 4.9. Der Kunde wird die von helpIT übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.
- 4.10. Der Kunde wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass helpIT in der Erbringung der Dienstleistungen nicht behindert wird. Der Kunde stellt sicher, dass helpIT und/oder die durch helpIT beauftragten Dritten für die Erbringung der Dienstleistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim Kunden erhalten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.
- 4.11. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die von helpIT erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne für die von helpIT zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der Kunde wird die hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten der helpIT zu den bei helpIT jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.
- 4.12. Der Kunde sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von helpIT eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der Kunde haftet gegenüber helpIT für jeden Schaden.
- 4.13. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des Kunden unentgeltlich.

5. Datenmigration

- 5.1. Wird eine Datenmigration als Dienstleistung vereinbart, spielt helpIT die vorhandenen Echtdaten in das neue System nach der Installation ein. Hierfür werden die Daten vom Kunden in einem geeigneten, von helpIT definierten Format bereitgestellt.
- 5.2. Die Verantwortung für die Vollständigkeit und inhaltliche Richtigkeit der einzuspielenden Daten liegt ausschließlich beim Kunden. Zudem ist der Kunde selbst für die ausreichende Sicherung der Daten vor der Migration verantwortlich.
- 5.3. Sollten für die Datenmigration Anpassungen der Daten nötig sein, wird diese der Kunde vornehmen. Auf Wunsch des Kunden wird helpIT ein gesondertes Angebot für diese Dienstleistung unterbreiten.
- 5.4. Der Kunde garantiert ausdrücklich, dass Rechte Dritter durch die Datenmigration nicht verletzt werden. Sollte eine Verletzung vorliegen, liegt die Haftung ausschließlich beim Kunden.

6. Leistungsstörungen

- 6.1. helpIT verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt helpIT die Dienstleistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist helpIT verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist seine Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei zu erbringen, indem helpIT nach seiner Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt.

- 6.2. Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des Kunden oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des Kunden gemäß Punkt 4.12, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten die von helpIT erbrachten Leistungen trotz möglichen Einschränkungen dennoch als vertragsgemäß erbracht. helpIT wird auf Wunsch des Kunden eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels unternehmen.
- 6.3. Der Kunde wird helpIT bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom Kunden unverzüglich schriftlich oder per E-Mail an helpIT zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der Kunde.
- 6.4. Bis zur vollständigen Bezahlung des darauf entfallenden Kaufpreises inklusive Installations- und Inbetriebnahme-Kosten behält sich helpIT das Eigentum an allen von helpIT gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor. Es ist daher nicht zulässig, dass der Kunde die Vorbehaltsware belastet, veräußert oder an Dritte weitergibt. Zudem ist der Kunde verpflichtet, bei Zugriffen Dritter wie bei Pfändungen auf unser Eigentum hinzuweisen und helpIT zu informieren. Das volle Risiko für die Vorbehaltsware (beispielsweise für Verlust oder Verschlechterung) liegt beim Kunden.

7. Gewährleistung und Garantie

- 7.1. Gewährleistung ist eine gesetzliche Haftung für Mängel an einer körperlichen oder auch unkörperlichen Sache, welcher bereits bei der Übergabe bestanden hat. Handelt es sich um ein Verbrauchergeschäft gelten hierfür die gesetzlichen Bestimmungen. § 924 ABGB "Vermutung der Mangelhaftigkeit" wird einvernehmlich ausgeschlossen.
- 7.2. 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.
- 7.3. 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.
- 7.4. Handelt es sich nicht um ein Verbrauchergeschäft, wird helpIT die Gewährleistungsansprüche des Kunden durch Austausch, Reparatur oder Preisminderung innerhalb einer angemessenen Frist erfüllen. Diesbezügliche Schadenersatzansprüche des Kunden können erst geltend gemachten werden, wenn helpIT mit der Erfüllung der Gewährleistungsansprüche in Verzug gerät.
- 7.5. Handelt es sich nicht um ein Verbrauchergeschäft, untersucht der Kunde die Ware bei Übergabe unverzüglich auf Mängel, längstens jedoch innerhalb von 5 Werktagen. Offene und auch verdeckte Mängel sind innerhalb von 3 Werktagen nach Entdeckung schriftlich an helpIT zu melden.
- 7.6. Gewährleistungsansprüche bezüglich technischer oder wirtschaftlicher Brauchbarkeit sind unzulässig, ausgenommen helpIT hat eine ausdrücklich schriftliche Zusage zur Gewähr ausgestellt.
- 7.7. Sollte bei einer Behebung eines Mangels im Zuge der Gewährleistung festgestellt werden, dass helpIT für den Mangel nicht verantwortlich ist, wird der Kunde die für helpIT entstandenen Kosten vergüten.
- 7.8. Sollte der Kunde Änderungen oder Manipulationen an der gelieferten Soft- oder Hardware vornehmen, erlischt die Gewährleistung und auch die Produkthaftung.
- 7.9. Garantieansprüche sind nur bei einer vereinbarten Garantie im vereinbarten Ausmaß zulässig. Garantievereinbarungen vom Hersteller werden von helpIT an den Kunden abgetreten. Der Kunde wendet sich mit Garantieansprüche direkt an den Hersteller. Wird dies von helpIT übernommen sind, ist dies als Dienstleistung gesondert zu vergüten.

8. Haftung

- 8.1. 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.
- 8.2. 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 nicht um ein Verbrauchergeschäft, muss der Kunde das Vorliegen einer groben Fahrlässigkeit beweisen.
- 8.3. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenem Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 8.4. Schadenersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf von 3 Monaten ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.
- 8.5. Die Haftung für den Verlust von Daten ist abweichend von Punkt 8.3 nicht ausgeschlossen, wenn die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart wurde, eine grobe Fahrlässigkeit von helpIT vorliegt und der Kunde alle Anweisungen von helpIT zur Datensicherung beachtet hat. Die Haftung wird jedoch für die Wiederherstellung der Daten bis maximal 10 % der Auftragssumme begrenzt, jedoch je Schadensfall, maximal EUR 15.000,-. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des Kunden -gleich aus welchem Rechtsgrund- sind ausgeschlossen.
- 8.6. Die Haftung für die Funktionalität und Vollständigkeit der Datensicherung beziehungsweise der Backup Sicherung wird ausgeschlossen, wenn helpIT nicht Hersteller der Hard- oder Software ist. Weiters übernimmt helpIT keine Haftung für Online Datensicherung oder Online Offsite Backup, da diese von Faktoren wie Internetverfügbarkeit und -geschwindigkeit abhängig sind.

- 8.7. Bestehende Daten müssen vor Anschluss von zusätzlichen technischen Produkten oder Installationen von zusätzlicher Software ausreichend gesichert werden. Bei Schäden aufgrund von Datenverlust ist eine Haftung von helpIT ausgeschlossen.
- 8.8. Der Kunde verpflichtet sich helpIT die Möglichkeit einzuräumen eine Rechtsverletzung zu beheben, beispielsweise durch Verhandlungen mit dem Dritten oder Verbesserung der Leistung, wenn ein Dritter gegenüber dem Kunden wegen einer Rechtsverletzung seitens helpIT berechtigt vorgeht.
- 8.9. helpIT leistet keine Gewähr dafür, dass die von helpIT gelieferte Software fehlerfrei läuft oder alle Softwarefehler behoben werden können und übernimmt somit keinerlei Haftung. Bei der Einrichtung von sicherheitstechnischer Hard- und/oder Software wie beispielsweise Firewall-, Anti-Virus- oder Backup-Produkte haltet sich helpIT an den aktuellen Stand der Technik, absolute Sicherheit kann jedoch nicht gewährleistet werden. Werden die installierten sicherheitstechnischen Produkte umgangen oder außer Funktion gesetzt, haftet helpIT nicht für dadurch entstehende Nachteile des Kunden.

9. Nutzungsrechte

- 9.1. Für den Kunden von helpIT überlassene Softwareprodukte Dritter gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen, Update Policy und Serviceverträge des Herstellers dieser Softwareprodukte. helpIT übernimmt keinerlei Haftung für Vollständigkeit, Funktionalität und Softwarefehlern dieser Produkte. Dieser Punkt gilt sinngemäß auch für Hardware und managed Services.
- 9.2. Alle dem Kunden von helpIT überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten und Schulungsunterlagen, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.
- 9.3. Der Kunde versichert, dass alle von ihm zur Verfügung gestellten Werke und Daten keine fremden Urheber oder sonstige Rechte verletzen.
- 9.4. Ergebnisse erbrachter Dienstleistungen darf der Kunde nur für eigene Zwecke verwenden. Ansonsten ist eine gesonderte Vereinbarung notwendig.

10. Vergütung

- 10.1. Die vom Kunden zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen (in EURO) ergeben sich aus der Auftragsbestätigung. Sollte keine Auftragsbestätigung ausgestellt worden sein, gilt das letztgültige Angebot, welches zu dem bindenden Vertrag geführt hat. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet.
- 10.2. Reisezeiten von Mitarbeitern der helpIT gelten als Arbeitszeit. Reisezeiten inklusive KFZ-Kosten werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet. Zusätzlich werden weitere Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom Kunden nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage der Belege (Kopien).
- 10.3. helpIT ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den Kunden in angemessener Höhe abhängig zu machen.
- 10.4. Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung und laufende Vergütungen monatlich im Voraus verrechnet. Die von helpIT gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 7 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem helpIT über sie verfügen kann.
- 10.5. Kommt der Kunde mit seinen Zahlungen in Verzug, ist helpIT berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des Kunden 14 Tage überschreiten, ist helpIT berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen. In diesen Zusammenhang sind Schadensersatzforderungen wegen abgeschalteter Anlagen oder deaktivierter Services seitens des Kunden nicht zulässig. helpIT ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.
- 10.6. helpIT hat bei Zahlungsverzug des Kunden das Recht, Guthaben oder Anzahlungen, auch wenn diese nicht im Zusammenhang mit dem gegenständlichen Vertrag stehen, zunächst mit offenen Forderungen gegenzurechnen.
- 10.7. Handelt es sich nicht um ein Verbrauchergeschäft, ist dem Kunden die Aufrechnung nur mit einer von helpIT anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nicht zu.
- 10.8. Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabenschuldigkeiten, wie z.B. Rechtsgeschäftsgebühren oder Quellensteuern, trägt der Kunde. Sollte helpIT für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde helpIT schad- und klaglos halten.
- 10.9. Die Verkaufspreise von helpIT inkludieren keinerlei Kosten für Lieferung, Montage oder Inbetriebnahme. Diese Leistungen werden jedoch auf Wunsch des Kunden gegen eine gesonderte Vergütung erbracht. Inbetriebnahme-Arbeiten werden nach Zeitaufwand mit dem bei helpIT gültigen Satz berechnet.

11. Rechnungszusendung und Zahlung per Bankeinzug

- 11.1. Die Rechnung wird von helpIT kostenfrei per E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Auf Wunsch des Kunden sendet helpIT die Rechnung per Post an die vom Kunden angegebene Adresse, wobei helpIT das Recht hat, dem Kunden einen Kostenersatz in Höhe von 1,20 € inkl. USt. pro Rechnungsversand zu verrechnen.
- 11.2. Wird zwischen den beiden Vertragspartnern eine Zahlung per Bankeinzug vereinbart, erteilt der Kunde eine jederzeit widerrufliche Ermächtigung, die verrechneten Rechnungsbeträge und auch Folgerechnungen bei Fälligkeit von seinem österreichischen Bankkonto einzuziehen bzw. einziehen zu lassen. Der Kunde kann bereits abgebuchte Zahlungen innerhalb

der von der Bank festgelegten Frist rückgängig machen. Werden Aufträge nicht durchgeführt aufgrund von in der Sphäre des Kunden liegenden Gründen trägt der Kunde die entstehenden Spesen und Kosten. Derzeit werden pauschal 10,- € inkl. USt. als Kostenersatz eingehoben, jedoch hat helpIT das Recht diesen Pauschalbetrag bei höheren Kosten anzupassen.

12. Höhere Gewalt

12.1. Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

13. Rücktritt

13.1. Eine Stornierung eines Vertrags ohne berechtigten Grund durch den Kunden ist nur mit einer schriftlichen Zustimmung von helpIT möglich. Jedoch behält sich helpIT das Recht vor, neben den bereits erbrachten Vertragsleistungen und den entstandenen Kosten auch eine Stornierungsgebühr in der Höhe von 40 % des noch nicht abgerechneten Auftragswerts des Gesamtprojekts zu verrechnen.

13.2. Diese Regelung gilt auch, wenn der Kunde Handlungen setzt, durch die helpIT zu einem Vertragsrücktritt berechtigt ist. Darüberhinausgehende Schadensersatzansprüche von helpIT bleiben davon unberührt.

13.3. Wird eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB durch den Kunden verletzt, hat helpIT das Recht bestehende Verträge mit dem Kunden oder Verträge, die damit in Verbindung stehen, ganz oder teilweise außer Kraft zu setzen.

14. Geheimhaltung

14.1. 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“).

14.2. 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.

14.3. 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.

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.

14.4. 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.

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.

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.

14.5. 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.

15. Datenschutz und DSGVO

- 15.1. 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.
- 15.2. 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.
- 15.3. helpIT verpflichtet insbesondere seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß § 15 des Datenschutzgesetzes und der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) im Besonderen einzuhalten.
- 15.4. helpIT verarbeitet Daten des Kunden (wie Kontaktdaten, Ansprechpartner, bestellte Waren) zum jeweiligen Geschäftsfall automationsunterstützt und zum Zwecke der Auftragserfüllung.
- 15.5. 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.
- 15.6. 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.
- 15.7. 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.
- 15.8. 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.
- 15.9. 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.
- 15.10. 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.
- 15.11. 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.
- 15.12. 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.
- 15.13. 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.
- 15.14. 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.

16. Auftragsdatenverarbeitung nach Art. 28 DSGVO

- 16.1. Gegenstand jedes Auftrages im Zuge der Beauftragung durch den Auftraggeber 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.
- 16.2. 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.
- 16.3. Folgende Datenkategorien werden verarbeitet: Kontaktdaten, Zugangsdaten, Konfigurationsdaten, Datensicherungen, ausgelagerter Datenbestand des Auftraggebers, Vertragsdaten, Lizenzdaten, Bestelldaten, Bonitätsdaten, IP-Adressen, Logs, Statistiken und Nutzungsdaten.
- 16.4. Folgende Kategorien betreffender Personen unterliegen der Verarbeitung: Kunden, Interessenten, Lieferanten, Ansprechpartner, Mitarbeiter.
- 16.5. 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.
- 16.6. 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.
- 16.7. helpIT erklärt, dass alle mit der Datenverarbeitung beauftragten Personen vor Aufnahme der Tätigkeit zur Vertraulichkeit verpflichtet wurden.
- 16.8. 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.
- 16.9. 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.
- 16.10. 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).
- 16.11. helpIT weist darauf hin, ein internes Verzeichnis nach Art 30 DSGVO geführt wird, dass besonders die Kategorien und die Weitergabe von verarbeiteten Personendaten darstellt.
- 16.12. 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.
- 16.13. helpIT ist nach Beendigung dieser Vereinbarung verpflichtet, nach Einhaltung aller gesetzlichen Fristen, alle Verarbeitungsergebnisse und Unterlagen, die Daten des Auftraggebers enthalten, zu vernichten.
- 16.14. helpIT wird den Auftraggeber unverzüglich informieren, falls der Verdacht besteht, dass eine Weisung des Auftraggebers gegen Datenschutzbestimmungen der Union oder der Mitgliedstaaten verstoßen könnte.
- 16.15. 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 Sub-Auftragsverarbeiter dieselben Verpflichtungen eingeht, die helpIT aufgrund dieser Vereinbarung und der DSGVO obliegen.

17. Sonstiges

- 17.1. Der Kunde wird während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach Vertragsende von helpIT zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzte Mitarbeiter weder selbst noch über Dritte abwerben. Der Kunde verpflichtet sich, für jeden Fall des Zuwiderhandelns an helpIT eine Vertragsstrafe in der Höhe des zwölffachen Bruttomonatsgehalts, das der betreffende Mitarbeiter zuletzt von helpIT bezogen hat, mindestens jedoch das Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten (ST2), zu bezahlen.

- 17.2. helpIT behält sich das Recht vor, Inhalte, die für öffentliche Medien vorgesehen sind, als Referenz zu nennen und samt den Inhalten zu zeigen oder zu verlinken. Dem Kunden entstehen dadurch keine Ansprüche gegenüber helpIT. Der Kunde hat helpIT schriftlich mitzuteilen, wenn dies nicht gewünscht ist.
- 17.3. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.
- 17.4. 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.
- 17.5. 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.
- 17.6. 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.