
ALLGEMEINE SERVICEBEDINGUNGEN

helpIT & more GmbH
Flughafenstraße 8
9020 Klagenfurt



Allgemeine Wartungs- und Servicebedingungen

Stand: Klagenfurt 01.01.2018

1.	Allgemeines	3
2.	Leistungsumfang.....	3
3.	Change Request.....	4
4.	Servicezeit und Reaktionszeit	4
5.	Mitwirkungspflicht des Kunden.....	4
6.	Wirksamkeit und Laufzeit	4
7.	Vergütung und Fälligkeit.....	5
8.	Indexierung und Preisanpassung.....	5
9.	Gewährleistung.....	5
10.	Haftung.....	5
11.	Sonstiges.....	6

1. Allgemeines

- 1.1. Durch Abschließen eines Wartungsvertrags 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 werden vom Wartungsvertrag ausdrücklich ausgeschlossen:
 - Schulungen (nur gegen gesonderte Vergütung)
 - 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)
 - Vollständige Systemwiederherstellung nach einem nicht vorhersehbaren Ereignis (z.B. Brand, Hardware-Defekt – nur gegen gesonderte Vergütung)

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

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.
- 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 Problembeseitigung 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 wird nach Aufforderung von helpIT vor einem Austausch von Komponenten, alle Anbauten unverzüglich entfernen. Vorhandene Daten müssen vom Kunden selbst gesichert werden.
- 5.3. Der Kunde gibt helpIT die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Dienstleistungen.
- 5.4. Der Kunde wird jegliche auftretenden Störungen, Fehler und Gefahren im eigenen System wie z.B. Malware umgehend an helpIT mitteilen und nachvollziehbar dokumentieren.
- 5.5. 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 Jahrestarif als Pauschalkostensatz zuzüglich der Umsatzsteuer. Der Jahrestarif 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 Jahrestarif 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 Vertrag 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 Geschäftsjahres (01.01 des Kalenderjahrs) und wird 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. Sonstiges

- 11.1. 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.
- 11.2. 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.
- 11.3. 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.
- 11.4. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.