

Besondere Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge von Re - Systems IT-Systemhaus Ing. Markus Reitshammer und Re - Systems ITaaS GmbH über die Erbringung von Dienstleistungen. Hiervon abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn wir haben diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von Re - Systems IT-Systemhaus Ing. Markus Reitshammer und Re - Systems ITaaS GmbH.

1. Die Einrichtung und Wartung von technischen Geräten, insbesondere Kopierern, Druckern, Telefonanlagen, Videoüberwachungs- und Alarmanlagen, IT-Hardware (Server, Clients, Netzwerkinfrastruktur) usw., deren Installation, die Einrichtung und Einstellung von Software sowie die Einweisung in die Benutzung von Hard- und Software stellen Dienstleistungen dar, d.h. wir schulden nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, wir haben vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.
2. Dies gilt insbesondere bei einem Auftrag, der auf die Beseitigung eines im IT-System des Kunden auftretenden Fehlers gerichtet ist. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb in unserem freien Ermessen. Dabei werden wir stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.
3. Ist nach unserer Einschätzung zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Softwareprodukten, Hardwarekomponenten, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderem Verbrauchsmaterial erforderlich, werden wir stets erst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen. Erteilt der Kunde den von uns zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, hat er die Kosten auch dann zu tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. Wir werden uns in diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben.
4. Übernehmen wir vertraglich die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand in der auf dem von uns verwendeten Installationsmedium vorhandenen Fassung, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die erste im Handel erhältliche Version. Wir schulden nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren ist allein Angelegenheit des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. Wir sind jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit uns der Kunde nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.
5. Bei der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) in unserem pflichtgemäßen Ermessen, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden vertraglich vereinbart.
6. Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht in Textform ein Festpreis vereinbart wurde.
7. Hat der Kunde Zeitkontingente oder Stundenpools für die Erbringung von Dienstleistungen bei uns erworben, kann er diese zu unseren gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schulden wir jedoch nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde.

I. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Übernehmen wir vertraglich die Einrichtung von Hardware, hat der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung zu sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von uns bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens zwei herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschlüsse mit 230 Volt und zwei Ethernet-Netzwerksanschlüsse zur Verfügung zu stellen.

2. Der Kunde hat vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch uns selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz zu sorgen. Der Kunde hat uns auf eigene Kosten Zugang zu dem Gerät, auf dem unsere Leistung zu erbringen ist, zu verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf unsere Aufforderung hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder uns schriftlich auszuhändigen. Der Kunde muss uns Zugriff auf USB-Datenträger, DVDs und Internet ermöglichen. Unsere Wartezeiten gelten als Aufwand.

II. Mängelansprüche

1. Im Falle der mangelhaften Erbringung von Dienstleistungen werden wir nach unserer Wahl nacherfüllen, kostenfrei nachbessern oder eine Auswechslung anbieten. Gelingt uns dies nicht, kann der Kunde die für diese Dienstleistung berechnete Vergütung angemessen herabsetzen oder von dem Vertrag zurücktreten.
2. Weitergehende Ansprüche des Käufers auf Ersatz eines unmittelbaren Schadens wegen mangelhafter oder nicht erbrachter Leistung – gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. auch unter dem Gesichtspunkt der Unmöglichkeit, der positiven Forderungsverletzung, der Verletzung vorvertraglicher Pflichten und der unerlaubten Handlung) – bestehen nicht.

III. Laufzeit

1. Pflege-, Wartungs- und sonstige Serviceverträge, für die eine feste Vertragslaufzeit vereinbart wurde, sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr. Abweichende Vereinbarungen erfordern die Schriftform.
2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde, die ihm nach diesen BVB obliegenden Pflichten erheblich verletzt oder mit seinen Zahlungsverpflichtungen mehr als zwei Monate in Verzug gerät. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

IV. Haftung

1. Wir haften nicht für Schäden, die durch eine Betriebsunterbrechung oder Betriebseinschränkung beim Kunden, der Unternehmer ist, hervorgerufen werden, es sei denn, der Eingriff war betriebsbezogen und ist von uns vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt worden. Zu betriebsbezogenen Eingriffen zählen insbesondere nicht Beeinträchtigungen, die im Zusammenhang mit Reparaturen von zuvor bereits defekten Betriebsmitteln oder mit Beseitigungen von zuvor bereits vorliegenden Störfällen stehen und während der Dauer unserer Tätigkeit entstehen.
2. Die Haftung für mittelbare Schäden und Folgeschäden ist grundsätzlich ausgeschlossen und haften wir darüber hinaus lediglich für Schäden, sofern ihr Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften.
3. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist zwischen den Vertragsteilen ausgeschlossen. Der Ersatz von Folge- und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen oder Gewinnen, Zinsverlusten, Datenverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen Re - Systems ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
4. Der Kunde trägt auf seinen Systemen die alleinige Verantwortung für alle Sicherheitsmaßnahmen incl. Virenschutz, Datensicherung, Firewall-Konfiguration und das Einspielen von Sicherheitsupdates. Bei von uns verschuldetem Datenverlust ist unsere Haftung begrenzt auf die Kosten der Wiederherstellung der Daten aus der letzten vollständigen und fehlerfreien Datensicherung des Kunden.
5. Die Geltendmachung von Ersatzansprüchen gegenüber uns bedingt, dass der Auftraggeber uns den Eintritt des Schadens bei Feststellung unverzüglich spätestens jedoch innerhalb von drei Werktagen nach Feststellung des Schadens schriftlich meldet.
6. Ersatzansprüche gegenüber uns verjähren unbeding mit Ablauf eines Jahres ab ihrer Entstehung.
7. Vorstehende Beschränkungen gelten nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aus der fahrlässigen Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten durch einen Erfüllungsgehilfen sowie in Fällen der gesetzlichen Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

- Mitverschulden des Kunden ist jedoch in jedem Fall zu berücksichtigen.
8. Unsere Haftung ist beschränkt auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit und der Höhe nach auf die Höhe unserer Haftpflichtversicherungssumme, das sind derzeit EUR 500.000,00.

V. Sonstiges

1. Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.
2. Die Vertragsteile vereinbaren die Anwendung österreichischen Rechts, für alle Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis wird als ausschließlicher Gerichtsstand das sachlich zuständige Gericht in Innsbruck vereinbart.
3. Der Kunde ist verpflichtet, uns jeweils unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten zu unterrichten und auf entsprechende Anfrage von uns binnen 14 Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut zu bestätigen. Hierzu zählen insbesondere Name/Firma; Geschäftsführer bzw. Vorstand, soweit es sich bei dem Kunden um eine juristische Person handelt; postalische Anschrift; E-Mail-Adresse, Firmenbuchnummer, UID Nummer sowie Telefon und Telefax.
4. Die Rechtsbeziehungen der Vertragspartner unterliegen ausschließlich dem Recht der Republik Österreich.
5. Sämtliche Ansprüche des Kunden gegen uns verjähren, soweit in diesen AGB oder unseren Besonderen Vertragsbedingungen nichts Abweichendes geregelt ist, 24 Monate nach ihrer Entstehung.
6. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder der besonderen Vertragsbedingungen ganz oder teilweise rechtsunwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt.

Re - Systems IT-Systemhaus Ing. Markus Reitshammer
und
Re - Systems ITaaS GmbH
Stand: Jänner 2021