

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. VERTRAGSPARTEIEN

Vertragsparteien sind die SYSTEMS GmbH (nachfolgend SYSTEMS), mit Sitz in I-39031 Bruneck, St. Lorenzner Str. 34/C, MwSt.+St. Nr. IT02713280218 und der Kunde.

2. VERTRAGSGEGENSTAND

SYSTEMS erbringt Beratungs-, Installations-, Wartungs- und Supportdienstleistungen im IT-Bereich und verkauft Hardware und Software auf der Grundlage der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB), des Angebots, der Leistungsbeschreibungen („Service Level Agreement - SLA“) und der allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen mit dem Kunden. SYSTEMS behält sich vor, die zur Erbringung der Dienste angewandten Technologien jederzeit und ohne Vorankündigung dem Stand der Technik anzupassen, um mit dem technischen Fortschritt mitzuhalten. SYSTEMS schließt Verträge grundsätzlich zu ihren eigenen Bedingungen ab. Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn die SYSTEMS diesen ausdrücklich und schriftlich zustimmt. Soweit nichts anderes vereinbart ist, gelten die Unterlagen in folgender Reihenfolge: Einzelvertrag, Angebot, Sonderbedingungen, Leistungsbeschreibung („Service Level Agreement - SLA“), AGB.

3. ZUSTANDEKOMMEN DES VERTRAGES

Für alle Vertragsvereinbarungen zwischen SYSTEMS und dem Kunden gilt ausdrückliches Schriftformerfordernis, welches jedoch auch mittels E-Mail-Korrespondenz erfüllt werden kann. Der Vertrag kommt infolge eines schriftlichen Angebots der SYSTEMS erst nach schriftlicher Auftragserteilung durch den Kunden zustande. Falls der Kunde am Angebot der SYSTEMS Änderungen vornimmt, kommt der Vertrag erst mit der schriftlichen Annahme der SYSTEMS zustande. Vertriebspartner oder Vertriebsmitarbeiter von SYSTEMS sind nicht berechtigt, im Namen und auf Rechnung von SYSTEMS Vereinbarungen in Abweichung zum maßgeblichen Service Level Agreement und zu diesen AGBs zu treffen.

4. SICHERHEITSLEISTUNGEN- VORAUSZAHLUNG

SYSTEMS ist berechtigt, das Angebot oder die Fortführung der Dienstleistungen von einer Sicherheitsleistung des Kunden oder von einer Vorauszahlung abhängig zu machen. Die fehlende Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung rechtfertigt die Vertragsaufhebung gem. Art. 1456 ZGB.

5. INSOLVENZ DES KUNDEN

Insolvenz- oder insolvenzähnliche Verfahren zu Lasten des Kunden gelten als auflösende Bedingung i.S.d. Art. 1353 u. 1360 Abs. 2 ZGB.

6. ÄNDERUNGEN UND ERGÄNZUNGEN DES VERTRAGES

Änderungen der AGB sowie der für die Leistungen der SYSTEMS maßgeblichen Vertrags- und insbesondere Entgeltbestimmungen werden in geeigneter Weise mitgeteilt und ein Monat nach ihrer Kundmachung wirksam. Änderungen der Vertragsinhalte, die für den Kunden nicht ausschließlich begünstigend sind, berechtigen diesen, innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung, den Vertrag mittels Einschreibebrief spesenfrei zu kündigen. Die jeweils aktuelle Fassung der AGB ist auf der Webseite der SYSTEMS www.systems.bz/agb abrufbar oder wird dem Kunden auf Anfrage zugesandt. Dies gilt als geeignete Kundmachung gemäß Absatz 1.

7. VERTRAGSDAUER

7.1 Dauerhaft oder regelmäßig erbrachte Dienstleistungen

Die Vertragsdauer für dauerhaft oder regelmäßig erbrachte Dienstleistungen (z.B. Supportdienstleistungen, Backup, Monitoring), sofern nicht anders definiert, beträgt ein Jahr ab dem ersten des der Lieferung und Inbetriebnahme der verkauften Lösung folgenden Monats und verlängert sich stillschweigend um jeweils ein weiteres Jahr. Der Kunde kann mindestens 30 Tage vor Vertragsende den Vertrag schriftlich kündigen. Die schriftliche Kündigung muss SYSTEMS innerhalb der genannten Fristen zugehen. SYSTEMS behält sich vor, soweit nicht anders vereinbart, unter Wahrung einer Frist von 30 Tagen jederzeit vom Vertrag zurückzutreten; SYSTEMS kann jedoch jederzeit fristlos vom Vertrag zurücktreten, wenn vom Kunden selbst oder von Dritten ohne vorherige Absprache mit SYSTEMS Veränderungen am vertragsgegenständlichen IT-System durchgeführt werden.

7.2 Folgen der Beendigung des Vertragsverhältnisses

Bei Beendigung des Vertrags wird, unabhängig vom Rechtsgrund derselben, die Erbringung der Dienste unverzüglich eingestellt.

Die bis zum Zeitpunkt des Vertragsendes erbrachten Leistungen werden von SYSTEMS in Rechnung gestellt, wobei der Preis anteilmäßig im Verhältnis zur gesamten Vertragsdauer bestimmt wird. Bei Vertragsende ist der Kunde verpflichtet, sämtliche im Eigentum von SYSTEMS stehende Produkte (z.B. Geräte in Miete) unverzüglich zurückzuerstatten. SYSTEMS garantiert nicht die Sicherung und Bergung der Daten nach Vertragsende und übernimmt diesbezüglich keinerlei Verantwortung.

8. **SUPPORTZEITEN-ARBEITSZEITEN**

Sofern nicht anders definiert, ist der Arbeitskalender und die Arbeitszeit von SYSTEMS: Montag bis Freitag von 08.00 bis 12.00 und von 13.30 bis 17.30 Uhr, ausgenommen sind Feiertage und Betriebsferien. Details dazu und zur Erreichbarkeit von SYSTEMS außerhalb der Kernarbeitszeit und der Betriebszeiten sind auf der Homepage www.systems.bz/support-info zu finden.

9. **KUNDENDIENST**

Anfragen, Beschwerden und Störungs-Meldungen können telefonisch dem Helpdesk unter der Nummer 848694655, per Fax 0474 555518 oder per E-Mail an helpdesk@systems.bz gemeldet werden. Der Kunde hat Störungen, Mängel oder Schäden unverzüglich zu melden, um die Entstörung zu ermöglichen. Ist SYSTEMS nicht in der Lage, Wartungsarbeiten oder Reparaturen an der von SYSTEMS gelieferten Produkte oder Services innerhalb der vertraglich zugesicherten Frist durchzuführen wird, soweit nicht anderweitig vereinbart, dem Kunden ein Höchstbetrag von einer Monatsgebühr des entsprechenden Dienstes gutgeschrieben. Weitere Entschädigungen oder Schadenersatzleistungen sind ausgeschlossen.

10. **GEWÄHRLEISTUNG FÜR PRODUKTE (HARDWARE UND SOFTWARE)**

Für Produkte, die bei SYSTEMS gekauft wurden, gewährt SYSTEMS für die Dauer der Produkt-Garantie der jeweiligen Hersteller oder Lieferanten kostenlos die Garantieabwicklung (RMA):

- ➔ telefonische Anfrage/Abwicklung RMA mit Hersteller
- ➔ Organisation Frächter und Abwicklung Retoursendungen zum Hersteller
- ➔ Transportkosten

Die notwendigen technischen Arbeitsleistungen außerhalb der RMA-Abwicklung werden in Rechnung gestellt, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart. Eine weitergehende Gewährleistung oder Garantie für von SYSTEMS gelieferte Produkte wird ausdrücklich ausgeschlossen.

11. **HAFTUNG FÜR DIENSTLEISTUNGEN**

Unbeschadet zwingender gesetzlicher Bestimmungen haftet SYSTEMS für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

Bei den von SYSTEMS errichteten oder überprüften Systemen geht SYSTEMS mit gewöhnlicher Sorgfalt nach dem Stand der Technik vor; wobei keine Systemsicherheit gewährleistet werden kann. SYSTEMS ist dem Kunden gegenüber in keiner Weise für indirekte Schäden haftbar, die vom Kunden aufgrund des ganzen oder teilweisen Ausfalls des Systems bzw. der Dienstleistung erlitten wurden, wie – nur beispielshalber – Verluste von Gelegenheiten und/oder Geschäften und entgangene Erträge und Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist die Haftung der SYSTEMS auf eine Monatsgebühr für die

betreffende Dienstleistung begrenzt.

SYSTEMS haftet weder für Schäden, die der Kunde auf Grund der Nichtbeachtung dieser AGB oder sonstiger Vereinbarungen mit SYSTEMS verursacht hat noch für Schäden, die zurückzuführen sind auf:

1. unvorhersehbare Ereignisse und höhere Gewalt;
2. Ereignisse, welche sich außerhalb des Kontrollbereiches von SYSTEMS zutragen, wie beispielsweise: Störungen der Telekommunikationsdienste, der Netzeinrichtungen oder Unterbrechungen der Stromzufuhr;
3. Änderungen am System, an Netzeinrichtungen und Endgeräten, welche vom Kunden selbst oder durch Dritte ohne Zustimmung von SYSTEMS durchgeführt werden;
4. missbräuchliche oder unsachgemäße Nutzung der Produkte bzw. des Systems durch den Kunden;
5. mangelnde Vorkehrungen seitens des Kunden in den Bereichen Sicherheit, Feuerschutzmaßnahmen und Unfallvermeidung.

12. BACKUP

Sofern nicht anders vereinbart (z.B. Backup-Vertrag), ist der Kunde für die Sicherung der Unternehmensdaten alleine verantwortlich. In diesem Fall stellt SYSTEMS auf Anfrage und nach Prüfung der Sicherung eine Backup-Konformitätserklärung aus, in der definiert ist, was gesichert wird und wer im Unternehmen des Kunden dafür verantwortlich ist, dass das Backup ordnungsgemäß ausgeführt wird. Es wird keine Haftung übernommen für Datenverluste, für den Inhalt abgefragter Daten aus dem Internet oder vom Kunden erhaltene oder gesendete E-Mails (insbesondere, wenn mit Viren befallen).

13. PREISE

13.1 Preisanpassungen

Die von SYSTEMS erbrachten Dienstleistungen werden laut den vertraglich vereinbarten Preisen verrechnet. Im Falle einer stillschweigenden Verlängerung des Vertrags werden die Preise automatisch im vollen Ausmaß der Veränderung des Preisniveaus gemäß jährlichem ISTAT Index für Arbeiter und Angestellte (FOI) im Vergleich zum dem Vertragsschluss vorhergehenden Monat angepasst.

Ergeben sich bei stillschweigender Verlängerung des Vertragsverhältnisses Systemänderungen oder Anpassung der Leistungen an den technischen Fortschritt im Vergleich zum Vorjahr, ist SYSTEMS berechtigt, den Preis der Leistungen für die weiteren Vertragsjahre entsprechend anzupassen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der entsprechenden Mitteilung bzw. Rechnung mittels schriftlicher Mitteilung an SYSTEMS vom Vertrag zurückzutreten. Die zum Vertragsende bereits erbrachten Leistungen werden anteilmäßig auf Grundlage der Preise des Vorjahres verrechnet, unbeschadet der Inflationsanpassung.

13.2 Regieleistungen

Werden von SYSTEMS Regieleistungen erbracht, wird die Arbeitszeit immer in 15-Minuten-Einheiten berechnet und aufgerundet. Bei Vorort-Einsätzen ist außerdem eine Einsatzpauschale (beinhaltet Fahrzeit und –kosten) laut der zugewiesenen Kundenzone geschuldet, welche bei Fernwartung (remote) entfällt.

13.3 Leistungen außerhalb der Kernarbeitszeiten

Soweit nicht anders vereinbart, wird für Dienstleistungen außerhalb der Kernarbeitszeit der SYSTEMS (s. Punkt 8) sowie an Wochenenden und Feiertagen ein Überstundenaufschlag von 25% auf den vereinbarten Stundensatz, zuzüglich eventueller Einsatz-/Rufpauschalen laut jeweils gültiger Preisliste der SYSTEMS, verrechnet. Alternativ können vor Erbringung der Dienstleistung durch SYSTEMS Einsatzpauschalen oder Paketlösungen laut der jeweils gültigen Preisliste der SYSTEMS vereinbart werden. Details sind auf unserer Homepage www.systems.bz/support-info zu finden.

14. VERRECHNUNG UND ZAHLUNGEN

Die Rechnungen werden elektronisch ausgestellt und per E-Mail versendet; auf Anfrage erfolgt die Rechnungsausstellung im Papierformat. Die Zahlung der von SYSTEMS ausgestellten Rechnungen muss unter Einhaltung der Zahlungsbedingungen und binnen des Zahlungsziels erfolgen, das in der Rechnung angegeben wird. Weder Vertreter noch Absatzhändler noch Angestellte von SYSTEMS sind berechtigt, Zahlungen entgegenzunehmen. Zahlungen, die an vorgenannte Personen oder mit Modalitäten getätigt werden, die in der Rechnung nicht angegeben werden, befreien den Kunden nicht.

15. RECHNUNGSBESCHWERDEN

Rechnungsbeschwerden müssen bei dem in der Rechnung angegebenen Sitz innerhalb von 30 Tagen ab Fälligkeit der beanstandeten Rechnung eingereicht werden. Die Einreichung einer Beschwerde enthebt den Kunden nicht von seiner Pflicht, innerhalb der Fälligkeit der Rechnung sämtliche dort angeführten Beträge zu begleichen.

16. ÜBERTRAGUNG UND ABTRETUNG DES VERTRAGES

SYSTEMS ist berechtigt, sich bei Erfüllung seiner Leistungen anderer Unternehmen zu bedienen. Ferner kann SYSTEMS die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag, ganz oder zum Teil, somit auch hinsichtlich einzelner Dienstleistungen, an Dritte übertragen oder abtreten.

17. VERTRAULICHKEIT UND PRIVACY

17.1 Sicherheitsstandard der vom Kunden übergebenen Daten

Die vom Kunden verarbeiteten und der SYSTEMS anvertrauten Daten werden von dieser in ihrem Rechnungszentrum verarbeitet, dessen Sicherheitsstandards den Mindestsicherheitsanforderungen, welche von den Datenschutzvorschriften (Lgs. D. 30.06.2003, Nr. 196) vorgesehen sind, entsprechen.

Beim externen Backup Dienst erfolgt die Übermittlung und die Speicherung der Daten im Rechnungszentrum der SYSTEMS in verschlüsselter Form, ohne dass SYSTEMS auf die einzelnen vom Kunden gelieferten Daten Zugang hat.

Der Kunde ermächtigt SYSTEMS, auf den Server/PC des Kunden für Fernwartungsmaßnahmen zuzugreifen, wobei diese auf Anfrage des Kunden sowohl für ordentliche als auch außerordentliche Instandhaltungsvorgänge durchgeführt werden.

17.2 Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden

Die personenbezogenen Daten des Kunden selbst, welche der SYSTEMS für die Ausführung ihrer gewerblichen Tätigkeit zur Verfügung gestellt wurden, werden unter Berücksichtigung der Rechte und der Würde des betroffenen Kunden unter Einhaltung des Lgs. D. vom 30.06.2003, Nr. 196 (Datenschutzkodex) verarbeitet, wobei die entsprechenden Modalitäten in der auf der Internetseite www.systems.bz/privacy abrufbaren Mitteilung beschrieben sind.

18. ANZUWENDENDEN RECHT UND GERICHTSSTAND

Für alle mit SYSTEMS geschlossenen Verträge und deren Anwendung gilt italienisches Recht. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitfälle über, aus oder im Zusammenhang mit den mit SYSTEMS geschlossenen Verträgen ist Bozen.