

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Vertragsparteien

Vertragsparteien sind die PGUM GmbH (nachfolgend PGUM), mit Sitz in 39040 Auer, Alte Landstrasse 18/C, MwSt. + St. Nr. IT02923310219 und der Kunde

2. Vertragsgegenstand

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

3. Zustandekommen des Vertrages

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

4. Sicherheitsleistungen – Vorauszahlung

PGUM 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 PGUM maßgeblichen Vertrags- und insbesondere Endgeltbestimmungen 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 PGUM www.pgum.eu 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. 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 PGUM innerhalb der genannten Fristen zugehen. PGUM behält sich vor, soweit nicht anders vereinbart, unter der

Wahrung einer Frist von 30 Tagen jederzeit vom Vertrag zurückzutreten; PGUM kann jedoch jederzeit fristlos vom Vertrag zurücktreten, wenn vom Kunden selbst oder von Dritten ohne vorherige Absprache mit PGUM Veränderungen am vertragsgegenständlichen IT-System durchgeführt werden.

7.2. Folgen der Beendigung des Vertragsverhältnisses

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

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

8. Supportzeiten – Arbeitszeiten

Sofern nicht anders definiert, ist der Arbeitskalender und die Arbeitszeit von PGUM: Montag bis Freitag von 08:30 bis 12:30 und 13:30 bis 17:30, ausgenommen sind Feiertage und Betriebsferien. Details dazu und zur Erreichbarkeit von PGUM sind auf der Homepage www.pgum.eu zu finden.

9. Kundendienst

Anfragen, Beschwerden und Störungs-Meldungen können telefonisch dem Helpdesk mitgeteilt werden oder per Email an support@pgum.eu gemeldet werden. Der Kunde hat Störungen, Mängel und Schäden unverzüglich zu melden, um die Entstörung zu ermöglichen. Ist PGUM nicht in der Lage, Wartungsarbeiten oder Reparaturen an der von PGUM 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 Schadensersatzleistungen sind ausgeschlossen.

10. Gewährleistung für Produkte (Software und Hardware)

Für Produkte, die bei PGUM gekauft wurden, gewährt PGUM für die Dauer der Produktgarantie der jeweiligen Hersteller oder Lieferanten kostenlos die Garantieabwicklung (RMA):

- Telefonische Anfrage/Abwicklung RAM mit dem Hersteller
- Organisation Frächter und Abwicklung Retoursendung 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 PGUM gelieferte Produkte wird ausdrücklich ausgeschlossen.

11. Haftung für Dienstleistungen

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

Bei den von PGUM errichteten und überprüften Systemen geht PGUM mit gewöhnlicher Sorgfalt nach dem Stand der Technik vor; wobei keine Systemsicherheit gewährleistet werden kann. PGUM 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 vereinbart, ist die Haftung der PGUM auf eine Monatsgebühr für die betreffende Dienstleistung begrenzt.

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

- 1) Unvorhersehbare Ereignisse und höhere Gewalt;
- 2) Ereignisse, welche sich außerhalb des Kontrollbereichs von PGUM zutragen, wie beispielsweise: Störungen der Telekommunikationsdienste, der Netzeinrichtung oder Unterbrechung der Stromzufuhr;
- 3) Änderungen am System, an Netzeinrichtungen und Endgeräten, welche vom Kunden selbst oder durch Dritte ohne Zustimmung von PGUM durchgeführt wurden;
- 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 Daten alleine verantwortlich. In diesem Fall stellt PGUM 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 angefragter Daten aus dem Internet oder vom Kunden erhaltene oder gesendete Emails (insbesondere, wenn mit Viren befallen).

13. Preise

13.1. Preisanpassungen

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

Ergeben sich bei stillschweigender Verlängerung des Vertragsverhältnisses Systemänderungen oder Anpassungen der Leistungen an den technischen Fortschritt im Vergleich zum Vorjahr, ist PGUM 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 PGUM 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 PGUM 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 Kernarbeitszeit

Soweit nicht anders vereinbart, wird für Dienstleistungen außerhalb der Kernarbeitszeit der PGUM (s. Punkt 8) sowie an Wochenenden und Feiertagen ein Überstundenaufschlag von 25% auf den vereinbarten Stundensatz, zuzüglich eventueller Einsatz- und Rufpauschalen laut jeweils gültiger Preisliste der PGUM verrechnet. Alternativ können vor Erbringung der Dienstleistung durch PGUM Einsatzpauschalen oder Paketlösungen laut der jeweils gültigen Preisliste der PGUM vereinbart werden.

14. Verrechnung und Zahlungen

Die Rechnungen werden elektronisch ausgestellt und per Email versendet; auf Anfrage erfolgt die Rechnungsstellung im Papierformat. Die Zahlung der von PGUM ausgestellten Rechnungen muss unter Einhaltung der Zahlungsbedingung und binnen des Zahlungsziels erfolgen, das in der Rechnung angegeben wird. Werder Vertreten noch Ansatzhändler noch Angestellte von PGUM sind berechtigt, Zahlungen entgegenzunehmen. Zahlungen, die an vorgenannte Personen oder Modalitäten getätigt werden, die in der Rechnung nicht angegeben werden, befreien den Kunden nicht.

15. Rechnungsbeschwerden

Rechnungsbeschwerden müssen bei dem in der Rechnung angegeben 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

PGUM ist berechtigt, sich bei Erfüllung seiner Leistungen anderer Unternehmen zu bedienen. Ferner kann PGUM 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. Sicherheitsstandards der vom Kunden übergebenen Daten

Die vom Kunden verarbeiteten und der PGUM 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.

Der Kunde ermöglicht PGUM, 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 PGUM 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.pgum.eu abrufbaren Mitteilung beschrieben sind.

18. Anzuwendendes Recht und Gerichtsstand

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