i-Vertix

ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN

1. Vertragsparteien

Vertragsparteien sind die PGUM S.r.l. (nachfolgend PGUM), mit Sitz in 39040 Auer, Via Vecchia 18/C, MwSt.-Nr. und Steuernummer IT02923310219, und der Kunde.

2. Vertragsgegenstand

PGUM erbringt Beratungs-, Installations-, Wartungs- und Supportleistungen im IT-Bereich und verkauft Hardware und Software auf Grundlage der vorliegenden Allgemeinen Vertragsbedingungen (nachfolgend „CGC"), des Angebots, der Leistungsbeschreibungen („Service Level Agreement – SLA") sowie etwaiger mit dem Kunden schriftlich abgeschlossener individueller Vereinbarungen.

PGUM behält sich das Recht vor, die für die Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Technologien jederzeit und ohne Vorankündigung zu aktualisieren und dem technischen Fortschritt anzupassen.

PGUM schließt Verträge ausschließlich zu ihren eigenen Bedingungen ab. Etwaige vom Kunden vorgeschlagene abweichende Bedingungen sind nur gültig, wenn sie von PGUM ausdrücklich schriftlich akzeptiert wurden.

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, gelten die Dokumente in folgender Rangfolge: Individualvertrag, Angebot, Sonderbedingungen, Leistungsbeschreibungen („Service Level Agreement – SLA"), Allgemeine Vertragsbedingungen.

3. Vertragsabschluss

Für sämtliche Vereinbarungen zwischen PGUM und dem Kunden ist ausdrücklich die Schriftform erforderlich; dieses Erfordernis wird auch durch den Austausch von E-Mails erfüllt.

Der Vertrag kommt durch die schriftliche Annahme des schriftlichen Angebots von PGUM durch den Kunden zustande.

Bei Änderungen des Angebots durch den Kunden kommt der Vertrag ausschließlich durch die schriftliche Annahme seitens PGUM zustande.

Vertreter oder Mitarbeiter des Vertriebsnetzes von PGUM sind nicht berechtigt, im Namen und auf Rechnung von PGUM Vereinbarungen abzuschließen, die von den Service Level Agreements und den vorliegenden Allgemeinen Vertragsbedingungen abweichen.

4. Sicherheiten – Anzahlungen

PGUM ist berechtigt, die Abgabe eines Angebots oder die Fortsetzung einer Dienstleistung von der Stellung einer Sicherheit durch den Kunden oder der Leistung einer Anzahlung abhängig zu machen.

Die Nichtstellung einer Sicherheit oder die Nichtleistung einer Anzahlung führt zur Vertragsauflösung gemäß Art. 1456 des italienischen Zivilgesetzbuches (Codice Civile).

5. Zahlungsunfähigkeit des Kunden

Insolvenzverfahren oder ähnliche Verfahren zulasten des Kunden gelten als auflösende Bedingungen gemäß Art. 1353 und Art. 1360 Abs. 2 des italienischen Zivilgesetzbuches.

6. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags

Änderungen der Allgemeinen Vertragsbedingungen oder der Vertragsbedingungen, insbesondere hinsichtlich der Festlegung der Vergütung für die Leistungen von PGUM, werden dem Kunden auf geeignete Weise mitgeteilt und treten einen Monat nach ihrer Mitteilung in Kraft.

Bei Änderungen der Vertragsinhalte, die nicht ausschließlich zu seinem Vorteil sind, kann der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung kostenlos vom Vertrag zurücktreten, indem er PGUM eine entsprechende Mitteilung per Einschreiben übermittelt.

Die aktualisierte Fassung der Allgemeinen Vertragsbedingungen kann auf der Website von PGUM unter www.i-vertix.com eingesehen werden oder wird dem Kunden auf Anfrage zugesandt.

Dies gilt als geeignetes Kommunikationsmittel im Sinne des ersten Absatzes.

7. Vertragsdauer

7.1. Kontinuierliche und regelmäßige Leistungen

Die Vertragsdauer für kontinuierliche oder regelmäßige Leistungen (z. B. Supportleistungen, Monitoring) beträgt, sofern nichts anderes vereinbart wurde, ein Jahr ab dem Monat nach der ersten Lieferung und Inbetriebnahme der verkauften Lösung und verlängert sich stillschweigend von Jahr zu Jahr.

Der Kunde hat das Recht, den Vertrag durch schriftliche Mitteilung mindestens 30 Tage vor Vertragsablauf zu kündigen.

Die schriftliche Kündigung muss innerhalb der oben genannten Frist bei PGUM eingehen.

PGUM behält sich das Recht vor, den Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen zu kündigen, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

PGUM ist berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen, wenn der Kunde selbst oder Dritte ohne vorherige Vereinbarung mit PGUM Änderungen am vertragsgegenständlichen IT-System vornehmen.

7.2. Folgen der Beendigung des Vertragsverhältnisses

Bei Beendigung des Vertrags, gleich aus welchem Grund, werden die vertragsgegenständlichen Leistungen unverzüglich eingestellt.

Die bis zur Vertragsbeendigung erbrachten Leistungen werden dem Kunden von PGUM in Rechnung gestellt, wobei der Preis anteilig im Verhältnis zur gesamten Vertragsdauer berechnet wird.

Bei Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet, sämtliche im Eigentum von PGUM stehenden Produkte (z. B. Mietgeräte) unverzüglich zurückzugeben.

PGUM gewährleistet nach Vertragsbeendigung weder die Sicherung noch die Wiederherstellung der Daten und übernimmt diesbezüglich keinerlei Haftung.

8. Support und SLA

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, gelten für PGUM folgende Arbeitstage und Arbeitszeiten: Montag bis Freitag von 08:30 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:30 Uhr, ausgenommen Feiertage und betriebliche Schließtage („Hauptgeschäftszeiten").

Für Einzelheiten und Informationen zur Erreichbarkeit von PGUM außerhalb der Hauptgeschäftszeiten und der betrieblichen Arbeitszeiten wird auf www.i-vertix.com verwiesen.

Der Kunde kann den i-Vertix-Support über einen der folgenden Wege kontaktieren:

- Telefon: +39 0471 1430180
- E-Mail: support@i-vertix.com
- Portal: https://helpdesk.i-vertix.cloud

Die Interventionszeiten richten sich nach der Art des Verfügbarkeitsproblems wie folgt:

Priorität – Art der Unterbrechung: Interventionszeit

- **Priorität 1:** Der Betrieb ist schwerwiegend beeinträchtigt oder kann überhaupt nicht durchgeführt werden: 2 Stunden
- **Priorität 2:** Die Dienste stehen den Endbenutzern nur teilweise zur Verfügung: 4 Stunden
- **Priorität 3:** Geringfügige Probleme mit vernachlässigbaren Auswirkungen auf den Betrieb: 8 Stunden

- **Priorität 4:** Keine Auswirkungen auf den Betrieb: mehr als 8 Stunden

9. Kundendienst

Anfragen, Beschwerden und Störungsmeldungen können telefonisch an den Helpdesk oder per E-Mail an support@i-vertix.com gerichtet werden.

Der Kunde ist verpflichtet, Störungen, Mängel oder Schäden unverzüglich zu melden und die Durchführung der Reparatur zu ermöglichen.

Sollte PGUM nicht in der Lage sein, Wartungs- und Reparaturarbeiten an den von PGUM gelieferten Produkten oder Dienstleistungen innerhalb der vertraglich vereinbarten Frist durchzuführen, wird dem Kunden, sofern nichts anderes vereinbart wurde, maximal ein Betrag in Höhe der monatlichen Gebühr für die betreffende Dienstleistung gutgeschrieben.

Jegliche weitere Entschädigung oder Schadenersatzleistung ist ausgeschlossen.

10. Garantie für Produkte (Software und Hardware)

Für bei PGUM erworbene Produkte gewährleistet PGUM während der Dauer der Produktgarantie des jeweiligen Herstellers oder Lieferanten die kostenlose Abwicklung der Herstellergarantie (RMA):

- Telefonische Anfrage / RMA-Abwicklung mit dem Hersteller
- Organisation des Versands und Abwicklung des Rücktransports zum Hersteller
- Transportkosten

Erforderliche technische Arbeitsleistungen, die nicht in der RMA-Abwicklung enthalten sind, werden dem Kunden in Rechnung gestellt, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

Jegliche weitere Garantie für die von PGUM gelieferten Produkte ist ausgeschlossen.

11. Bereitstellung von Updates

PGUM verpflichtet sich, Software-Updates ausschließlich Kunden mit einem aktiven Wartungs- bzw. Subscription-Vertrag bereitzustellen, und zwar beschränkt auf die Produkte und Module, die ausdrücklich im jeweiligen Vertrag enthalten sind.

12. Haftung für Dienstleistungen

Unbeschadet zwingender gesetzlicher Bestimmungen haftet PGUM ausschließlich bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Bei den von PGUM installierten und kontrollierten Systemen handelt PGUM mit der üblichen Sorgfalt und unter Einhaltung der aktuellen technischen Standards; die Sicherheit der Systeme kann jedoch nicht gewährleistet werden.

PGUM haftet gegenüber dem Kunden in keiner Weise für indirekte Schäden, die dem Kunden aufgrund der vollständigen oder teilweisen Nichtverfügbarkeit des Systems bzw. der Dienstleistungen entstehen, wie beispielsweise der Verlust von Chancen und/oder Geschäftsmöglichkeiten, entgangener Gewinn sowie Schäden aufgrund von Ansprüchen Dritter gegenüber dem Kunden.

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, darf der von PGUM zu ersetzende Schaden höchstens dem Betrag der monatlichen Gebühr für die betreffende Dienstleistung entsprechen.

PGUM haftet nicht für Schäden, die durch die Nichteinhaltung der vorliegenden Allgemeinen Vertragsbedingungen oder anderer Vereinbarungen zwischen den Parteien durch den Kunden verursacht werden.

PGUM haftet nicht für Schäden, die zurückzuführen sind auf:

1. Zufall oder höhere Gewalt;
2. Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs von PGUM, wie beispielsweise Störungen der Telekommunikationsdienste, der Netzwerkanlagen oder Unterbrechungen der Stromversorgung;
3. Änderungen am System, an den Netzwerkanlagen und an den Endgeräten, die vom Kunden selbst oder von Dritten ohne Zustimmung von PGUM vorgenommen wurden;
4. Missbräuchliche oder unsachgemäße Nutzung der Produkte bzw. des Systems durch den Kunden;
5. Nichteinhaltung der gesetzlich vorgeschriebenen Maßnahmen im Bereich Arbeitssicherheit, Brandschutz und/oder Unfallverhütung durch den Kunden.

13. Backup

Sofern nichts anderes vereinbart wurde (z. B. Backup-Vertrag), ist ausschließlich der Kunde für die Sicherung der Unternehmensdaten verantwortlich.

In diesem Fall stellt PGUM auf Anfrage und nach Überprüfung der gesicherten Daten eine Backup-Konformitätsbescheinigung aus, in der festgelegt wird, welche Daten gesichert werden und wer im Unternehmen des Kunden für die regelmäßige Durchführung des Backups verantwortlich ist.

PGUM übernimmt keinerlei Haftung für Datenverluste, für Inhalte von über das Internet abgerufenen Daten oder für vom Kunden versendete oder empfangene E-Mails (insbesondere wenn diese Viren enthalten).

14. Preise

14.1. Preisanpassung

Die von PGUM erbrachten Dienstleistungen werden auf Grundlage der vertraglich vereinbarten Preise in Rechnung gestellt.

Bei stillschweigender Vertragsverlängerung werden die Preise automatisch an die gesamte Veränderung des ISTAT-Index für Arbeitnehmerhaushalte (FOI) gegenüber dem Monat vor dem Monat des Vertragsabschlusses angepasst.

Sollten sich bei einer stillschweigenden Verlängerung des Vertragsverhältnisses gegenüber dem Vorjahr Änderungen am System oder Anpassungen der Dienstleistungen an den technischen Fortschritt ergeben, ist PGUM berechtigt, die Preise der jeweiligen Dienstleistungen für die Folgejahre anzupassen.

In diesem Fall hat der Kunde das Recht, innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung bzw. der Rechnung durch schriftliche Mitteilung an PGUM vom Vertrag zurückzutreten.

Die bis zur Vertragsbeendigung erbrachten Leistungen werden anteilig auf Grundlage des Preises des Vorjahres in Rechnung gestellt, unbeschadet der Inflationsanpassung.

14.2. Dienstleistungen nach Aufwand

Bei der Erbringung von Dienstleistungen nach Aufwand wird die Arbeitszeit stets in Einheiten von 15 Minuten erfasst und aufgerundet.

Bei einem Vor-Ort-Einsatz ist zusätzlich eine Einsatzpauschale (einschließlich Reisezeit und Reisekosten) entsprechend der dem Kunden zugeordneten Kundenzone zu entrichten.

Diese Pauschale fällt bei Fernsupport nicht an.

14.3. Dienstleistungen außerhalb der Hauptgeschäftszeiten

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, wird für Leistungen außerhalb der Hauptgeschäftszeiten von PGUM (siehe Punkt 8), an Wochenenden und Feiertagen ein Überstundenzuschlag von 25 % auf den vereinbarten Stundensatz berechnet, zusätzlich zu etwaigen Einsatz- bzw. Rufbereitschaftspauschalen gemäß der jeweiligen Preisliste.

Alternativ kann vor der Erbringung der Dienstleistung durch PGUM eine Einsatzpauschale oder eine Paketlösung gemäß der jeweiligen Preisliste von PGUM vereinbart werden.

15. Rechnungsstellung und Zahlungen

Die Rechnungen werden elektronisch ausgestellt und per E-Mail versendet; auf Anfrage werden die Rechnungen in Papierform ausgestellt.

Die Zahlung der von PGUM ausgestellten Rechnungen muss entsprechend den Zahlungsbedingungen und innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Fälligkeit erfolgen.

Vertreter, Vertriebsmitarbeiter oder Angestellte von PGUM sind nicht berechtigt, Zahlungen entgegenzunehmen.

Zahlungen an diese Personen oder Zahlungen, die auf eine andere als die in der Rechnung angegebene Weise erfolgen, befreien den Kunden nicht von seiner Zahlungsverpflichtung.

16. Beanstandungen von Rechnungsbeträgen

Beanstandungen hinsichtlich der in Rechnung gestellten Beträge müssen innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit der beanstandeten Rechnung an die auf der Rechnung angegebene Anschrift übermittelt werden.

Die Einreichung einer Beanstandung entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung, sämtliche in Rechnung gestellten Beträge innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Fälligkeit zu bezahlen.

17. Übertragung und Abtretung des Vertrags

PGUM ist berechtigt, zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen andere Unternehmen hinzuzuziehen.

PGUM ist berechtigt, die sich aus dem Vertrag ergebenden Rechte und Pflichten ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen oder abzutreten, auch hinsichtlich einzelner Leistungen.

18. Vertraulichkeit und Datenschutz

18.1. Sicherheitsniveau für vom Kunden bereitgestellte Daten

Die vom Kunden verarbeiteten und PGUM anvertrauten Daten werden von PGUM in ihrem eigenen Rechenzentrum verarbeitet, dessen Sicherheitsniveau den Mindestanforderungen an die Sicherheit bei der Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß dem Gesetzesdekret vom 30.06.2003, Nr. 196, und der EU-Verordnung 2016/679 entspricht.

Der Kunde ermächtigt PGUM zum Zugriff auf den Server/PC des Kunden für Wartungseingriffe mittels Fernzugriff, die auf Anfrage des Kunden zum Zweck der ordentlichen und/oder außerordentlichen Wartung durchgeführt werden.

18.2. Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden

Die personenbezogenen Daten des Kunden, die PGUM zur Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit zur Verfügung gestellt werden, werden unter Wahrung der Rechte und der Würde des betroffenen Kunden gemäß dem Gesetzesdekret vom 30.06.2003, Nr. 196 (Datenschutzgesetz), und der EU-Verordnung 2016/679 sowie entsprechend den in der auf www.i-vertix.com veröffentlichten Datenschutzerklärung beschriebenen Modalitäten verarbeitet.

19. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Für sämtliche mit PGUM abgeschlossenen Verträge und deren Durchführung gilt italienisches Recht.

Für Streitigkeiten, die Verträge mit PGUM zum Gegenstand haben, aus solchen Verträgen entstehen oder in sonstiger Weise mit diesen zusammenhängen, ist ausschließlich das Gericht in Bozen zuständig.

PGUM S.r.l.

NOI Techpark
Via Ipazia 2
39100 Bozen – Italien

E-Mail: info@i-vertix.com
PEC: pgumgmbh@pec.it
Web: i-vertix.com

Steuernummer und MwSt.-Nr.: 02923310219
REA: BZ – 216954