



SOFTCON
DIGITAL SOLUTIONS PARTNER

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Managed IT Verträge

Stand: 01.05.2025

SOFTCON.at



SOFTCON Software & Consulting GmbH

Salzburger Straße 22a, 6380 St. Johann in Tirol | +43 (0)5352 64300 | office@softcon.at

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Managed IT Verträge

Stand 01.05.2025

Für alle mit der SOFTCON GmbH geschlossenen Managed IT Vereinbarungen (kurz MIT Vereinbarung) gelten folgende Bedingungen:

Unbegrenzter Vor-Ort- und Remote-Support

Die SOFTCON GmbH wird die Wartung und den Support für die vorhandene Hard- und Software einschließlich aller in der MIT Vereinbarung aufgeführten Geräte sowie die installierte Software von Drittanbietern und eine Reihe von Geschäftsanwendungen bereitstellen. DIE SOFTCON GMBH wird den Support und die Fehlerbehebung für Fernzugriffslösungen einschließlich VPN-Zugang, Ferndesktop und Webmail einschließlich Einrichtungen von Computern außerhalb des Standorts per Fernzugriff bereitstellen. DIE SOFTCON GMBH wird sich nach besten Kräften bemühen, so viele Probleme wie möglich aus der Ferne zu lösen, und wird vor Ort erscheinen, falls eine Lösung aus der Ferne nicht möglich ist. Der Support per Fernzugriff für Heimcomputer anderer Mitarbeiter, die dem VPN-Zugriff auf das Netzwerk dienen, ist eingeschlossen, sofern die Heimcomputer diese Geräte im MIT Vertrag inkludiert wurden. Projekte, die nicht in den oben genannten Rahmen fallen, um das bestehende Netzwerk aufrechtzuerhalten, werden gesondert in Rechnung gestellt.

Unbegrenzter automatisierter Support

Durch den Einsatz der Remote, Monitoring and Management (RMM)-Software der SOFTCON GMBH wird der Support durch diese Systeme uneingeschränkt gewährleistet. Dazu gehört die Installation kritischer Updates für Windows-Betriebssysteme, Apple-Betriebssysteme, Microsoft Office. Der automatisierte Support umfasst die Behebung von installierter Malware, fehlgeschlagenen Diensten, Laufwerksbereinigung (temporäre und unnötige Dateien), Laufwerksoptimierung, Viren-, Malware- und Spyware-Scans, Defragmentierungen sowie die Überprüfung von Hardware und Software. Die Fernüberwachungs- und Verwaltungssoftware der SOFTCON GMBH überwacht alle PCs, die rund um die Uhr eingeschaltet sind, auf kritische Fehler. Bei kritischen Fehlern wird im Ticket-Verwaltungssystem der SOFTCON GMBH automatisch ein Service-Ticket erstellt, das von einem Techniker oder dem Automatisierungsserver der SOFTCON GMBH bearbeitet werden kann und eine automatische Antwort zur Lösung kritischer Probleme liefert. Fehler, die während des Wartungszeitraums auftreten, wie z.B. gefundene Viren oder nicht verfügbare Rechner, lösen ein Service-Ticket aus, das automatisch im Ticket-Verwaltungssystem der SOFTCON GMBH erstellt wird.

Sämtliche Zeit, die von der automatisierten Support Software der SOFTCON GMBH in Rechnung gestellt wird, wird unter den Bedingungen dieses Vertrages mit abgedeckt.

Office 365

Microsoft Office 365 Lizenzen werden für jeden in der MIT Vereinbarung festgelegten Benutzer bereitgestellt. Der Office 365 Business Premium Plan umfasst E-Mail-Hosting mit 50 GB Postfach einschließlich Outlook, Word, Excel, PowerPoint, Publisher, Access, SharePoint, Teams und OneDrive und 1 Terabyte Speicherplatz für die Speicherung und gemeinsame Nutzung von Dateien.

Cloud-Dateien – Austausch und Synchronisation

Software und Service zur Ersetzung/Freischaltung von Dateiservern, die als Alternative zu VPN zur Verfügung gestellt werden, um bestehende Methoden der Dateifreigabe sowohl vor Ort als auch bei Fernzugriff zu erweitern oder zu ersetzen.

Endpunktschutz / Antivirus

Alle Antivirus-Lizenzen sind für Server, MACs und PCs enthalten. Die Antiviren-Software ist ein Antivirenprogramm für Unternehmen. DIE SOFTCON GMBH überwacht die Antiviren-Software rund um die Uhr, und im Falle der Erkennung eines Virus/Wurms/Adware/Spyware wird im Ticket-Verwaltungssystem der SOFTCON GMBH automatisch ein Ticket erstellt. DIE SOFTCON GMBH wird auf einen Virus reagieren, indem eine Notfallreaktion durch einen Techniker erforderlich wird, um die Entfernung des Virus zu bestätigen.

Erkennung und Behebung von Sicherheitsbedrohungen

DIE SOFTCON GMBH bietet verwaltete Dienste zur Erkennung und Behebung von Bedrohungen, um schädliche Versuche aufzudecken in Netzwerke einzudringen und diese zu bekämpfen.

Cloud Backup

Sofern in der MIT Vereinbarung gebucht sichert die SOFTCON GmbH automatisch die festgelegten aktuellen Dateien, E-Mails und Datenbanken, die auf den Servern gespeichert sind, an einem sicheren Online-Speicherort. Die Backups werden jede Nacht nach 23 Uhr durchgeführt. Dazu gehört eine AES-256-Bit-Verschlüsselung auf DOD-Ebene aller Daten. Kunden müssen über eine Internetverbindung von 5 Megabyte oder höher verfügen (sowohl Upload als auch Download).

Backup Notfall-Sicherungsvorkehrung

Sofern in der MIT Vereinbarung gebucht ist im Service enthalten eine der SOFTCON GMBH bereitgestellte Backup Disaster Recovery (BDR)-Appliance, die im Serverraum des Kunden platziert wird und in regelmäßigen Abständen Momentaufnahmen der Kunden-Server einschließlich ihrer Daten, Betriebssystemanwendung und Konfiguration aufnimmt und diese Image-Backups an einen sicheren Cloud-Speicherort repliziert. Im Falle eines Serverausfalls oder Datenverlusts verwendet DIE SOFTCON GMBH die BDR-Appliance, um Daten vor Ort oder am Cloud-Standort wiederherzustellen.

MIT Jahresgespräch

DIE SOFTCON GMBH bietet ein jährliches Treffen mit Kunden an, um laufende Probleme zu besprechen, anstehende Projektarbeiten durchzugehen, Änderungen bei Anbietern zu besprechen, über bewährte Verfahren zu beraten, Budgets zu erstellen und den Technologiefahrplan für die nächste Periode zu planen.

Managed Services Reaktionszeiten

Sachverhalt	Priorität	Reaktionszeit 08.00 Uhr – 18.00 Uhr an Werktagen
Service kann nicht erbracht werden (alle Benutzer und Funktionen sind nicht arbeitsfähig; Beispiel: Server ausgefallen).*	1	Fernwartung innerhalb einer Stunde Vor Ort innerhalb von 3 Stunden
Signifikante Einschränkung des Service (große Anzahl an Nutzern oder geschäftsentscheidenden Funktionen betroffen).*	2	Fernwartung innerhalb von 2 Stunden Vor Ort innerhalb von 4 Stunden
Eingeschränkte Service-Einbußen (beschränkte Anzahl an Benutzern oder Funktionen betroffen, Geschäftsprozess kann limited number of users or functions affected, Arbeitsbetrieb kann fortgesetzt werden).**	3	Fernwartung innerhalb von 8 Stunden Vor Ort innerhalb von 48 Stunden
Geringfügige Service-Einschränkungen (Arbeitsbetrieb kann fortgesetzt werden, ein Nutzer betroffen).**	4	Fernwartung innerhalb von 24 Stunden Vor Ort innerhalb von 72 Stunden

*Für Dienstleistungen am selben Tag mit Priorität 3 und 4 müssen die Tickets vor 16.00 Uhr eingegeben werden.

**Kunden können einen bestimmten Techniker anfordern, die SOFTCON GMBH wird jedoch nach eigenem Ermessen einen Techniker mit der Bearbeitung eines Service-Tickets oder einer Projektarbeit beauftragen.

***DIE SOFTCON GMBH behält sich das Recht vor, dem NOC (Network Operations Center) der SOFTCON GMBH zu gestatten, diesem alle Tickets zunächst zuzustellen. Wenn das NOC ein Ticket nicht lösen kann, wird es an einen SOFTCON Tier-3- oder Tier-4-Techniker übergeben. Wenn ein Ticket vom NOC an die SOFTCON übergeben wird, kann die SOFTCON GMBH nach eigenem Ermessen entscheiden, dass ein Besuch vor Ort erforderlich ist.

Der Kunde stimmt zu, dass Wetter, Verkehrsbedingungen oder höhere Gewalt, die außerhalb der Kontrolle von DIE SOFTCON GMBH liegen, die Reaktion aus der Ferne oder vor Ort verlängern oder verhindern können.

Managed Services Voraussetzungen

1. PCs, Server und Netzwerkausrüstung einschließlich Router, Switches, Backup-Geräte und Medien müssen in den ersten 11 Monaten nach Vertragsabschluss weniger als 5 Jahre alt sein oder in den ersten 11 Monaten nach Vertragsabschluss 5 Jahre alt werden. Server müssen nach Erreichen des Alters von 5 Jahren durch den Kunden ersetzt werden. Die Kosten für die Ersatzinstallation werden außerhalb des monatlichen Servicebetrags zum jeweiligen Stundensatz der SOFTCON GMBH in Rechnung gestellt. Server müssen durch eine aktive Hardware-Garantie abgedeckt sein. DIE SOFTCON GMBH koordiniert die Garantiediagnose, Reparaturen und die Wiederinbetriebnahme.
2. PC's (Laptops/Desktops/Macs), die älter als 5 Jahre sind und ausfallen, müssen vom Kunden durch einen neuen oder einen weniger als 5 Jahre alten Computer ersetzt werden. Arbeiten zur Wiederherstellung oder zum Austausch von Geräten, die älter als 5 Jahre sind, werden als zusätzliche Kosten in Rechnung gestellt.
3. Auf allen Servern, Desktop-PCs und Notebooks/Laptops mit Microsoft Windows- oder Apple-Betriebssystemen muss ein Betriebssystem laufen, das von Microsoft oder Apple unterstützt wird und bei denen der Support voraussichtlich 12 Monate oder länger mit den neuesten Service Packs und kritischen Updates weitergeführt wird. Wenn Microsoft oder Apple den Support eines Betriebssystems einstellen, muss der Kunde sein Betriebssystem aktualisieren oder es von jedem Zugriff auf das Netzwerk ausschließen.
4. Die Kunden unterhalten weiterhin Service-/Supportverträge für Hardware wie Router, Firewalls und Switches sowie für spezielle Softwareanwendungen.
5. Verfügt ein Kunde über unternehmensspezifische Software, die in seinem Netzwerk installiert ist, ist der Kunde dafür verantwortlich, die Installation, die Schulung und den kontinuierlichen technischen Support vom Softwareanbieter zu erhalten. DIE SOFTCON GMBH-Techniker sind in der Lage, beim Netzwerk-Support zu helfen, aber sie sind nicht Experten für alle Software-Anwendungen und verlassen sich darauf, dass der Software-Hersteller auf Kosten des Kunden den Support für die Software übernimmt.
6. Für jeden neuen Benutzer, der während der Laufzeit dieses Vertrages bei Computer/Benutzer hinzugefügt wird, erhöht sich die monatliche Managed Service-Gebühr um die in der MIT Vereinbarung festgelegte Summe ohne dass eine neue MIT Vereinbarung unterzeichnet werden muss.
7. Alle Server- und Desktop-Software muss original, lizenziert und von den Herstellern unterstützt sein.
8. Das Netzwerk muss über eine derzeit lizenzierte, herstellergestützte, serverbasierte Backup-Lösung verfügen, die überwacht werden kann und Benachrichtigungen über Fehlschläge und Erfolge von Aufträgen senden kann.
9. Das Netzwerk muss über eine derzeit lizenzierte, vom Hersteller unterstützte Hardware-Firewall zwischen dem internen Netzwerk und dem Internet verfügen.
10. Der gesamte drahtlose Datenverkehr in der Netzwerkumgebung muss sicher verschlüsselt werden.

11. Einem Netzwerkgerät muss eine externe statische IP-Adresse zugewiesen sein, die den VPN-Zugriff ermöglicht.

Zum Zeitpunkt der Initiierung der Dienstleistung für den Kunden evaluiert DIE SOFTCON GMBH das Netzwerk des Kunden und stellt fest, ob alle Anforderungen an die verwalteten Dienste erfüllt sind, und installiert, falls dies nicht der Fall ist, die erforderlichen Dienste. Gebühren für die Anpassung des Netzwerks an die Anforderungen werden als zusätzliche Dienstleistungen in Rechnung gestellt.

Zusatz zu den Managed IT Vereinbarungen

Der Kunde und die SOFTCON GMBH vereinbaren folgendes:

Die SOFTCON GMBH wird die im Dienstleistungsrahmenvertrag aufgeführten Managed Services bereitstellen. Die Laufzeit dieses Vertrages beträgt 24 Monate. Dieser Vertrag verlängert sich automatisch für aufeinanderfolgende Laufzeiten von 24 Monaten, sofern nicht mindestens 30 Tage vor Ablauf jeder dieser Laufzeiten eine der Parteien die andere Partei schriftlich über die Nichtverlängerung benachrichtigt. DIE SOFTCON GMBH oder der Kunde kann diesen Vertrag jederzeit nach einer anfänglichen 24-monatigen Laufzeit mit mindestens 30 Tagen vorheriger schriftlicher Mitteilung kündigen. Die dem Kunden zu erbringende Dienstleistung gilt für das Netzwerk, das sich an der Adresse befindet, die in der beigefügten Beschreibung der Netzwerkausrüstung angegeben ist und für die darin beschriebene Ausrüstung.

- Der Kunde stimmt allen Anforderungen auf den vorhergehenden Seiten dieses Dokuments zu.
- Der Kunde zahlt der SOFTCON GmbH pro Quartal die in der MIT Vereinbarung festgelegten Beträge per Überweisung oder Bankeinzug. Wenn sich der Kunde in einer Gerichtsbarkeit befindet, die Umsatzsteuer auf Dienstleistungen erhebt, enthält der angegebene Preis keine Steuern.
- Die MIT Vereinbarung gilt nur für die Standorte des Kunden, auf die in der MIT Vereinbarung Bezug genommen wird, sowie für seine IT-Ressourcen, Dienstleistungen, Servicezeiten und erfassten Tage, die in diesem Vertrag definiert sind.
- Die Hinzunahme von Standorten, IT-Assets, Dienstleistungen, Service-Stunden und abgedeckten Tagen, die nicht in der MIT Vereinbarung festgelegt sind, müssen als zusätzliche Dienstleistungen oder ein Projekt in Rechnung gestellt werden oder führen zu einer Anpassung der monatlichen Gebühren des Kunden. Projekte sind beispielsweise der Umzug von Kunden an einen neuen Standort oder das Hinzufügen zusätzlicher Benutzer, die zusätzliche Router und Netzwerke erfordern. Alle von Kunden angeforderten Dienstleistungen, die nicht in den in der MIT Vereinbarung festgelegten Leistungsabdeckungen enthalten sind, werden als "zusätzliche Dienste" oder ein "Projekt" in Rechnung gestellt und werden als separate Gebühren zu dem dann geltenden Stundensatz von der SOFTCON GMBH zuzüglich Auslagen angeboten und in Rechnung gestellt. Auslagen können unter anderem Reisekosten, Parkgebühren und Mautgebühren umfassen, sind aber nicht darauf beschränkt.
- Die SOFTCON GMBH wird mit der Netzwerkdokumentation beginnen und diese pflegen, das beinhaltet: laufende Dokumentation von Hardware, Software, Netzwerkeinstellungen, IP-Adressen, Firewall-Einstellungen und zugehörige Netzwerkinformationen.
- Der Kunde hält sich an die Richtlinien und Zuständigkeiten sowie an die Managed Services-Voraussetzungen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Vertraulichkeit: Während der Laufzeit der MIT Vereinbarung und danach auf unbegrenzte Zeit darf keine Partei ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei vertrauliche Informationen der anderen Partei an Dritte weitergeben. "Vertrauliche Informationen" für die Zwecke dieser Vereinbarung umfassen proprietäre und vertrauliche Informationen jeder Partei, wie unter anderem Kundenlisten, Geschäftspläne, Marketingpläne, Finanzinformationen, Entwürfe, Zeichnungen, Spezifikationen, Modelle, Software, Quellcodes und Objektcodes. Zu den vertraulichen Informationen gehören keine Informationen, die der Kunde öffentlich zugänglich macht, oder Informationen, die nicht durch eine Handlung der SOFTCON GMBH oder des Kunden öffentlich zugänglich werden oder die eine Partei rechtmäßig von einer dritten Partei erhält.
2. Der Kunde und die SOFTCON GMBH vereinbaren, dass sie sich nicht um eine Anstellung bemühen und dass sie weder direkt noch indirekt Mitarbeiter oder Auftragnehmer des jeweils anderen einstellen oder anderweitig beschäftigen werden, weder direkt noch indirekt während des Zeitraums, in dem Dienstleistungen im Rahmen dieser Vereinbarung erbracht werden, noch in den 24 Monaten unmittelbar nach Beendigung dieser Vereinbarung.
3. Höhere Gewalt: Keine der Parteien haftet für die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Abkommen, soweit diese Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung auf Umstände zurückzuführen ist, die sich ihrer zumutbaren Kontrolle entziehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf höhere Gewalt, Handlungen eines Staatsfeindes, Pandemien, Brände, Überschwemmungen, Kriege, zivile Unruhen, Sabotage, Unfälle, Aufstände, Terrorismus, Blockaden, Embargos, Stürme, Explosionen, Arbeitskonflikte (unabhängig davon, ob die Forderungen der Angestellten vernünftig sind und in der Macht der Partei liegen, sie zu erfüllen), Handlungen von Regierungsorganen, Versagen oder Verzögerung von Dritten oder Regierungsorganen, von denen Genehmigungen, Ermächtigungen, Lizenzen, Konzessionen oder Erlaubnisse eingeholt werden müssen, oder die Unfähigkeit, Arbeit zu erhalten, Materialien, Ausrüstung oder Transport oder Krankheit des technischen Personals der SOFTCON GMBH (hier zusammenfassend als "Höhere Gewalt" bezeichnet). Jede Partei unternimmt angemessene Anstrengungen, um die Dauer und die Folgen von Leistungsausfällen oder -verzögerungen aufgrund eines Ereignisses höherer Gewalt zu minimieren.
4. Wenn die Arbeitsweise des Kunden sich aufgrund höherer Gewalt wesentlich verändert, wird die SOFTCON GMBH die Notwendigkeit einer Änderung der IT-Dienstleistungen für den Kunden und die damit verbundene Änderung der Gebühren für verwaltete Dienstleistungen prüfen. Die SOFTCON GMBH erkennt an, dass die SOFTCON GMBH fortlaufende Kosten für die Aufrechterhaltung von Backups, Fernüberwachung, andere Anbieter von Support-Software/Lizenzen und die Verfügbarkeit von Technikern hat, die bei laufendem Bedarf zur Verfügung stehen, und wird mit dem Kunden die Notwendigkeit einer eventuellen Gebührenänderung prüfen.
5. Die SOFTCON GMBH ist gegenüber dem Kunden oder einem seiner verbundenen Unternehmen nicht haftbar für irgendwelche Schäden, seien es zufällige, direkte, indirekte, spezielle, Folge- oder Strafschadensersatz-Schäden, die sich aus dem Service oder der Ausrüstung ergeben, die im Rahmen der MIT Vereinbarung zur Verfügung gestellt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Gewinn- oder Einkommensverluste, Nutzungsausfall der Ausrüstung, Datenverlust oder Verlust von Personen oder Eigentum, Kosten für Ersatzgeräte oder andere Kosten, selbst wenn die SOFTCON GMBH auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde. Unabhängig von der Art der Handlung ist die kumulative

Haftung der SOFTCON GMBH nur für Verluste oder Schäden, die direkt der Fahrlässigkeit eines der SOFTCON GMBH-Mitarbeiters oder Auftragnehmers zuzuschreiben sind, für die Kosten der Wiederherstellung des ursprünglichen Zustands des Netzwerks vor der Fahrlässigkeit, jedoch nicht mehr als dreißigtausend Euro. Wenn eine Inkassomaßnahme von einer der Parteien eingeleitet wird oder wenn die SOFTCON GMBH sich gegen eine Handlung des Kunden verteidigen muss, hat die SOFTCON GMBH Anspruch auf seine angemessenen Anwaltskosten und Auslagen, die vom Kunden zu zahlen sind.

6. Implizierte Garantien werden von der SOFTCON GMBH ausdrücklich ausgeschlossen. Ein Auftragnehmer der SOFTCON GMBH ist ein Techniker oder Auftragnehmer, der im Namen der SOFTCON GMBH arbeitet, von der SOFTCON GMBH bezahlt wird und Zugang zum Service-Ticket-Verwaltungssystem der SOFTCON GMBH hat, um Zeiteinträge und Gebühren für seine Arbeit zu erfassen. Die SOFTCON GMBH ist nicht verantwortlich für die Handlungen anderer Techniker, Auftragnehmer oder Berater, die Dienstleistungen für den Kunden erbringen, die nicht unter seiner Kontrolle und Leitung stehen. Wenn der Kunde Geräte der SOFTCON GMBH kauft, ist er sich bewusst und erklärt sich damit einverstanden, dass er sich bezüglich aller Abhilfen und Garantien an den Hersteller wendet, und stimmt zu, dass die SOFTCON GMBH nicht für das Funktionieren der Geräte verantwortlich ist und keine ausdrücklichen oder impliziten Garantien gegeben hat. Die SOFTCON GMBH ist nicht haftbar für Ansprüche oder Forderungen Dritter gegen den Kunden aufgrund von Fehlern oder Auslassungen, die im Rahmen dieses Vertrages gemacht werden.
7. Fernzugriff auf Computer und/oder Netzwerke. Falls oder wenn der Client zu Heim- oder alternativen Netzwerken wechselt, bemüht sich die SOFTCON GMBH nach besten Kräften um Verbindungen und Wartungsfähigkeit. Es kann jedoch sein, dass Heim- oder alternative Netzwerke nicht über eine angemessene Internet-Konnektivität und Ausrüstung verfügen, um effektiv arbeiten zu können. Die SOFTCON GMBH ist nicht verantwortlich für Unzulänglichkeiten in diesen Heim- oder alternativen Netzwerken oder für die Sicherung dieser Verbindungen. Die Ausrüstung zu Hause wird nicht so sicher sein und verfügt möglicherweise nicht über die Software- und Sicherheitsfunktionen der SOFTCON GMBH. Die SOFTCON GMBH ist nicht für die Sicherheit des Heimnetzwerks oder alternativer Netzwerke verantwortlich. Die Arbeit in einem Heim- oder alternativen Netzwerk liegt, sofern nicht anders angegeben, außerhalb des Geltungsbereichs dieser Vereinbarung, und die SOFTCON GMBH kann für die Arbeit in Heim- oder alternativen Netzwerken den dann geltenden Stundensatz in Rechnung stellen. Die SOFTCON GMBH wird bei Bedarf zusätzliche Software, die zu Hause oder in alternativen Netzwerken installiert wird, in Rechnung stellen.
8. Im Falle höherer Gewalt ist die SOFTCON GMBH nicht verpflichtet, Techniker zu Zeiten oder an Orten arbeiten zu lassen, an denen ihre Sicherheit oder Gesundheit gefährdet sein könnte, und wird in jedem Fall nicht verlangen, dass Techniker vor Ort erscheinen.
9. Die SOFTCON GMBH kann Änderungen oder zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen zu MIT Vereinbarung anwenden, wenn der Kunde 30 Tage im Voraus schriftlich über die vorgeschlagene Ergänzung oder Änderung informiert wird. Wenn den Ergänzungen oder Änderungen nicht widersprochen wird, treten sie nach Ablauf der 30 Tage in Kraft. Innerhalb der 30 Tage kann der Kunde Änderungen oder Einwände gegen die vorgeschlagenen Änderungen oder zusätzlichen Bedingungen einreichen. Einigen sich die Parteien nicht über die Änderung oder Ergänzung, wird diese nicht Teil der Vereinbarung. Alle Bedingungen und Bestimmungen der MIT Vereinbarung gelten während einer Verlängerungsperiode weiter. Beide Parteien stimmen zu, in gutem Glauben Sätze auszuhandeln, die im Rahmen einer erneuerten vertraglichen Leistungslaufzeit einvernehmlich vereinbart werden, damit sie am Ende der ursprünglichen Laufzeit wirksam werden.

10. Nichtzahlung: Geht die Zahlung nicht binnen 14 Tagen nach Rechnungslegung ein, behält sich Die SOFTCON GMBH das Recht vor, die Erbringung von Vor-Ort- und Ferndienstleistungen bis zur Zahlung des Quartalsbeitrages aufzuschieben, sofern die SOFTCON GMBH die verspätete Zahlung mit einer Frist von fünf (5) Werktagen bekanntgibt.
11. Es wird vereinbart, dass alle anwendbaren Bundes-, Staats- oder lokalen Steuern jeder Rechnung für Dienstleistungen oder Materialien, die von der SOFTCON GMBH bereitgestellt werden, hinzugefügt werden. Der Kunde hat solche Steuern zu entrichten, es sei denn, die SOFTCON GMBH wird eine gültige Freistellungsbescheinigung für die Gerichtsbarkeit der Nutzung vorgelegt, außer in Fällen, in denen die SOFTCON GMBH die falsche Ausrüstung und/oder Software und/oder Supportleistungen beschafft oder bereitstellt. Alle falschen Ausrüstungsgegenstände oder Software an die SOFTCON GMBH zurückzugeben.
12. Wenn der Kunde es versäumt, Zahlungen für erworbene Dienstleistungen oder Artikel zu leisten, und dieses Versäumnis fünfzehn Tage andauert, werden auf jeden fälligen Betrag Zinsen in Höhe von 12% pro Jahr bis zur Zahlung fällig. Falls Inkassoverfahren eingeleitet werden, um fällige Beträge vom Kunden einzutreiben, muss der Kunde die Inkassokosten zuzüglich angemessener Anwaltskosten bezahlen.
13. Die MIT Vereinbarung ist durch die SOFTCON GMBH voll übertragbar. Unmittelbar nach der Abtretung werden Name, Adresse und Kontaktinformationen des Abtretungsempfängers der anderen Partei mitgeteilt. Diese Vereinbarung ist gegenüber allen zulässigen Abtretungsempfängern und Rechtsnachfolgern voll bindend und durchsetzbar.
14. Abbruch: Abbruch durch den Kunden: Der Kunde kann die MIT Vereinbarung mit oder ohne Angabe von Gründen kündigen, nachdem die ersten 24 Monate der MIT Vereinbarung erfüllt sind.

Kündigung durch die SOFTCON GMBH:

- a. Nach einer Verzugsmitteilung an den Kunden und falls die Nichterfüllung nicht innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung der SOFTCON GMBH bereinigt wird, oder bei Nichtzahlung von Dienstleistungen oder Produkten durch den Kunden zum Zeitpunkt der Bestellung oder innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung. Das Versäumnis der SOFTCON GMBH, die Zahlung zum vorgesehenen Zeitpunkt zu verlangen, darf nicht als Verzicht auf das Recht ausgelegt werden, dies zu verweigern.
- b. Jede der folgenden Gründe, die während eines Zeitraums von sechzig (60) Tagen nicht behoben sind: Wenn der Kunde Schutz nach dem Insolvenzgesetz beantragt oder ein Insolvenzantrag oder Antrag auf Insolvenzverwaltung von einer dritten Partei gegen den Kunden gestellt wird.
- c. Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Kunden nach schriftlicher Benachrichtigung durch die SOFTCON GMBH über die Nichteinhaltung und Nichtbehebung des Problems bzw. Nichtanerkennung des Problems und Verpflichtung, in Zukunft Korrekturmaßnahmen zu ergreifen.
- d. Sicherungskopien im Falle eines Versäumnisses oder einer vorzeitigen Beendigung oder für den Fall, dass die Parteien am Ende der Laufzeit dieses Abkommens nicht verlängern: Der Kunde ist verantwortlich für die Übertragung von Backups auf ein System, das vom Kunden oder anderen in seinem Namen verwaltet wird, sowie für die Zahlung aller Kosten für die Übertragung und/oder Einrichtung von Backups außerhalb des von der SOFTCON GMBH verwalteten Systems. Wenn der Kunde keine Übertragung von Backups vorsieht, werden

diese innerhalb von 30 Tagen nach der Kündigung oder Inverzugsetzung beendet. Der Kunde übernimmt die gesamte Verantwortung für seine Backups, und die SOFTCON GMBH ist nicht dafür verantwortlich, Backups aufzubewahren. Für den Fall, dass der Kunde vor Ablauf der 30 Tage seine eigenen Backups auf eigenen Servern platziert oder eigene Cloud-Backups bezieht, muss er die SOFTCON GMBH benachrichtigen, damit seine Backups beendet werden können.

- e. Im Falle eines Versäumnisses oder einer Kündigung erklärt sich der Kunde unter allen Umständen damit einverstanden, die SOFTCON GMBH-Technikern Zugang zu gewähren, um Antiviren-Lizenzen und Überwachungswerkzeuge zu entfernen. Die Konsequenz aus dem Versäumnis, diesen Zugang zu gewähren, besteht darin, dass der Kunde weiterhin für 50% des Betrags der monatlichen Managed Services-Zahlung verantwortlich ist, bis der Zugang gestattet und die Lizenzen und Tools entfernt werden. Die Spam-Filterung wird bei Ausfall oder Kündigung beendet. Der Kunde versteht, dass er die volle Verantwortung dafür trägt, alle MX-Einträge des Kunden vom Spamfiltersystem wegzuleiten und E-Mails auf seinen Server umzuleiten, oder er muss dem die SOFTCON GMBH Zugang zu seinen Netzwerkinformationen und Geräten gewähren, um diese Schritte zu unternehmen. Nach Beendigung der Spam-Filterdienste werden E-Mails zurückgeschickt, wenn der Kunde diese Schritte nicht unternommen oder der SOFTCON GMBH nicht aufgefordert und ihm erlaubt hat, diese Maßnahmen zu ergreifen. Der Kunde versteht das oben Gesagte und akzeptiert diese Verantwortung und die Konsequenzen, wenn er nicht kooperiert oder handelt; der Kunde erkennt an, dass nach Beendigung der Spam-Filterung, wenn diese Schritte nicht gestattet werden oder nicht unternommen werden, E-Mails nicht verfügbar sind und es keinerlei Entschädigungsrecht gegenüber der SOFTCON GMBH gibt.
 - f. Im Falle einer Kündigung durch eine der Parteien ist der Kunde für den vollen Betrag aller Zahlungen für erbrachte Dienstleistungen und bestellte Produkte verantwortlich.
 - g. Wenn eine der Parteien die Beziehung zwischen der SOFTCON GMBH und dem Kunden beendet oder wenn der Kunde in Verzug gerät, vereinbaren die Parteien, kooperativ zusammenzuarbeiten, um die Daten und Netzwerkinformationen des Kunden auf Anweisung des Kunden an einen anderen Dienstanbieter oder an den Kunden zu übertragen. Der Kunde zahlt die Übertragungskosten, die auch die Stundensätze der Techniker für die Durchführung der Übertragung und alle von der SOFTCON GMBH verwalteten Dienstleistungen mit Kundendaten umfassen. Der Kunde muss einen Anbieter benennen, der seine E-Mail, Backups und alle anderen von der SOFTCON GMBH bereitgestellten Dienste handhabt. Der Kunde muss innerhalb von 30 Tagen nach Kündigung oder Nichterfüllung oder innerhalb von 30 Tagen nach Kündigung der MIT Vereinbarung ein Konto für die Übertragung der Backups und aller anderen Dienste einrichten. Die SOFTCON GMBH übernimmt keine Verantwortung für Backups, E-Mail oder andere Dienste, die länger als 30 Tage nach der Kündigung oder Nichterfüllung dieser Vereinbarung bereitgestellt werden.
 - h. Im Falle einer Beendigung der Dienstleistungen aus irgendeinem Grund durch eine der Parteien wird die SOFTCON GMBH auf schriftliche Anfrage des Kunden bis zu 60 Tage den Support leisten, um dem Kunden einen Übergang zu ermöglichen, vorausgesetzt, der Kunde zahlt alle dann fälligen Beträge und bezahlt die Gebühr für die zusätzlichen 60 Tage im Voraus.
15. Die MIT Vereinbarung und alle Änderungen sowie seine Gültigkeit, Konstruktion und Erfüllung unterliegen den Gesetzen Österreichs. Die ausschließliche Gerichtsbarkeit und der ausschließliche Gerichtsstand für alle Angelegenheiten im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung liegen im Bundesland und Staat der SOFTCON GMBH, und die Parteien stimmen dieser Gerichtsbarkeit und diesem Gerichtsstand zu.

16. Die MIT Vereinbarung begründet keine Rechte gegenüber Dritten.

17. Der Kunde darf die Computersoftwareprogramme oder Teile davon nicht modifizieren, davon abgeleitete Versionen erstellen oder andere Software in die Computersoftwareprogramme oder Teile davon integrieren, mit Ausnahme des Ermöglichens des Beginns automatischer Updates oder der Bestätigung der Installation eines automatisch geplanten Updates oder vollständig unterstützter Software, für die der Kunde technischen Support erworben und eine solche Installation mit der SOFTCON GMBH geplant hat. Die Programme müssen von einem der SOFTCON GMBH-Techniker oder dem technischen Support von der SOFTCON GMBH mit Unterstützung eines der SOFTCON GMBH-Technikers installiert werden. Die SOFTCON GMBH ist nicht verantwortlich für die Wartung oder für die Reparatur von Fehlern oder Fehlfunktionen, die durch eine Installation, Änderung oder Erweiterung der Programme durch den Kunden oder durch eine andere Person als der SOFTCON GMBH verursacht werden, es sei denn, die SOFTCON GMBH hat zugestimmt. Korrekturen von nicht autorisierten Modifikationen können Gründe für eine sofortige Kündigung dieses Dienstleistungsrahmenvertrages darstellen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, anderen, einschließlich seiner Auftraggeber, leitenden Angestellten und Mitarbeiter, die Installation von Hardware, die Arbeit an den technischen Aspekten der Betriebssysteme auf den Servern und PCs zu untersagen sowie niemandem Domänenadministrator-Zugangsrechte zu gewähren. Lediglich die SOFTCON GMBH wird administrative oder technische Veränderungen auf den Servern vornehmen.