

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

Firma: R4C - GmbH  
Firmenbuchnummer: 450965i  
Umsatzsteuer-ID (UID): ATU70691138  
Firmensitz: Hirschstettner Straße 19, 1220 WIEN, Österreich

### 1. Präambel

- 1.1. Die R4C - GmbH (nachfolgend auch „R4C“ oder Auftragnehmer genannt) bietet für Ihre Vertragspartner (nachfolgend auch „Auftraggeber“ oder „Kunde“) IT-Software- u. Hardwareprodukte, IT-Dienstleistungen und Managed Service Dienstleistungen an. Unter Managed Service wird in diesem Zusammenhang die Zurverfügungstellung von Hosted Services u. Cloud Services, deren laufende Wartung und die Bereitstellung eines Supports verstanden.
- 1.2. Die R4C – GmbH bietet dem Kunden E-Mail-Dienstleistungen nach dem Stand der Technik und mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers an.
- 1.3. Die Regelungen ab Punkt 11 (II Abschnitt) beziehen sich ausschließlich auf Managed Service Dienstleistungen.

### 2. I. Abschnitt: Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 2.1. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend kurz „AGB“), gelten für jeden Erwerb und jede Inanspruchnahme von Dienstleistungen und auch Warenlieferungen, welche von der R4C – GmbH angeboten werden.
- 2.2. Sofern nichts anderes vereinbart, gelten diese Geschäftsbedingungen als maßgeblicher Vertragsbestandteil der zwischen der R4C und dem Auftraggeber geschlossenen Verträge. Abweichende Vereinbarungen bedürfen einer schriftlichen Form. Diese AGB verdrängen etwaige AGB des Kunden.
- 2.3. R4C richtet seine Leistungen ausschließlich an Unternehmern im Sinne des § 1 Abs 1 Z 1 KSchG. Sofern es sich beim Kunden um einen Verbraucher im Sinne des § 1 Abs 1 Z 2 KSchG (oder § 1 Abs 3 KSchG) handelt, hat er R4C darauf hinzuweisen. R4C ist berechtigt, diese AGB jederzeit zu ändern. R4C wird den Kunden über solche Änderungen durch Zusendung der geänderten Geschäftsbedingungen an die ihm zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse informieren. Die Änderung der Geschäftsbedingungen berechtigt den Kunden, das Vertragsverhältnis innerhalb einer Frist von einem Monat ab Mitteilung zum nächsten Kündigungstermin zu kündigen. Kündigt der Kunde nicht innerhalb dieser Frist, so gelten die geänderten Geschäftsbedingungen als vereinbart. R4C wird den Kunden bei Beginn der vorgesehenen Frist auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen. Auf diese Weise können auch Preiserhöhungen durchgeführt werden.

### **3. Angebot und Annahme**

- 3.1. Angebote der R4C sind grundsätzlich freibleibend.
- 3.2. Für Kostenvoranschläge oder Richtpreisangebote wird keine Gewähr übernommen.
- 3.3. Mit dem Bestellen eines Angebotes oder einer Dienstleistung bzw. der Nutzung eines Angebotes oder einer Dienstleistung akzeptiert der Auftraggeber diese vorliegenden Geschäftsbedingungen in allen Punkten samt den weiteren Bestandteilen (insbesondere Auftragsverarbeitervertrag) vorbehaltlos.
- 3.4. Grundsätzlich wird der erteilte Auftrag in einer Auftragsbestätigung festgehalten und bestätigt. Dort werden die zu erbringenden Leistungen genau spezifiziert.
- 3.5. Ein Auftrag gilt erst dann als angenommen, wenn er von der R4C dem Auftraggeber gegenüber per Post, Fax oder Email bestätigt worden ist.

### **4. Vertragsbeginn und Vertragsdauer**

- 4.1. Der Vertrag tritt sofort nach der Freischaltung der Dienstleistung/Services für den Auftraggeber in Kraft. Dabei gilt das Datum der Auftragsbestätigungs-E-Mail.
- 4.2. Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Es kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum letzten eines jeden Monats ordentlich gekündigt werden. Im ersten Jahr ab Abschluss des Vertrages verzichtet der Kunde auf ein ordentliches Kündigungsrecht. Für die Dauer von einem Jahr ab Abschluss des Vertrages können die initial bestellten Lizenzen nicht unterschritten werden.
- 4.3. Sofern der Vertrag nicht von einer der Vertragsparteien aufgekündigt wird, stellt R4C dem Auftraggeber eine Rechnung für die Entrichtung des Entgeltes zu den vereinbarten Konditionen aus.
- 4.4. Der Vertrag endet mit einer fristgerechten Kündigung einer der beiden Parteien zum letzten Tag der Vertragsperiode im Sinne des Punktes.
- 4.5. Das Recht auf außerordentliche Kündigung bleibt der R4C unbenommen. R4C kann diesen Vertrag auch mit sofortiger Wirkung auflösen, wenn gegen den Kunden ein Verfahren wegen Insolvenz, Konkurs oder Zahlungsunfähigkeit eingeleitet worden ist.

### **5. Preise und Zahlungskonditionen**

- 5.1. Die Gebühren für Dienstleistungen und Services richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste von R4C.
- 5.2. Forderungen der R4C werden mit Rechnungslegung fällig. Rechnungen können auch in elektronischer Form übermittelt werden.
- 5.3. R4C behält sich vor, die Preise jederzeit ändern zu können. Allfällige Preisänderungen gibt R4C rechtzeitig bekannt, sodass der Auftraggeber den Vertrag innerhalb der Kündigungsfrist auflösen kann. Ohne schriftliche Auflösung des Vertrages innerhalb dieser Frist gelten die Änderungen als vom Auftraggeber akzeptiert.
- 5.4. R4C ist berechtigt, jährlich die Preise an den aktuellen österreichischen Verbraucherpreisindex anzupassen. Als Referenz dafür gilt der österreichische Verbraucherpreisindex am 1.7.2020 (abrufbar auf der Homepage der Statistik Austria).
- 5.5. Es gilt generell, dass Leistungen vorab in Rechnung gestellt werden können.
- 5.6. Im Zweifel ist eine etwaige Umsatzsteuer noch nicht in den Preisangaben inkludiert.

- 5.7. Bei Zahlungsverzug werden sämtliche noch offene Forderungen der R4C zur sofortigen Zahlung fällig. Die R4C ist berechtigt, die Inanspruchnahme der Dienstleistungen oder Services im Falle eines Zahlungsverzugs trotz zweifacher Mahnung auszusetzen und den Vertrag fristlos und ohne Entschädigungsansprüche gegenüber der R4C aufzuheben.
- 5.8. Sofern die Forderungen nicht binnen vierzehn Tagen bezahlt werden, wird R4C den gesetzlichen Verzugszins im Sinne des § 456 UGB ab dem Tag der Fälligkeit verlangen. Für Mahnschreiben kann ein Aufwandsersatz von EUR 25,00 pro Mahnschreiben in Rechnung gestellt werden. R4C ist berechtigt, etwaige Anwaltskosten und Kosten der Forderungsbetreibung gesondert in Rechnung zu stellen.
- 5.9. Die von R4C gelieferten Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung des Entgelts im Eigentum von R4C.
- 5.10. Bereits erhaltene Zahlungen können nicht rückerstattet werden.
- 5.11. Ist R4C durch höhere Gewalt (zB Naturkatastrophen, Epidemien) oder sonstige nicht von R4C zu vertretenden Umständen an der Einhaltung der Lieferfristen gehindert, wird R4C den Kunden ehest möglich darüber informieren. Die Lieferfrist verlängert sich um die Dauer dieser Ereignisse.
- 5.12. R4C kann sich für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag Subunternehmer bedienen.
- 5.13. Sämtliche aus dem gegenständlichen Vertrag resultierenden Rechte und Pflichten gehen im Umfang und nach Maßgabe des § 38 Abs 1 UGB auf den etwaigen Einzelrechtsnachfolger der R4C über, ohne dass eine gesonderte Verständigung des Kunden von diesem Rechtsübergang notwendig wäre. Der Kunde verzichtet hiermit auf sein Widerspruchsrecht gemäß § 38 Abs 2 UGB. Dies bedeutet, dass die Dauer der Haftung der R4C gemäß § 39 UGB begrenzt ist.

## 6. Verantwortung und Pflichten des Kunden

- 6.1. Der Kunde ist verpflichtet, im Zuge der Geschäftsbeziehung wahre und vollständige Angaben zu machen und seine Daten stets aktuell zu halten. Er hat seine Daten vertraulich zu behandeln und vor dem Zugriff Unbefugter zu schützen. Sollte der Kunde den Verdacht eines Missbrauchs durch Dritte haben, hat er R4C unverzüglich davon zu informieren.
- 6.2. Der Kunde hat alle Maßnahmen zu unterlassen, welche die technische Bereitstellung der Leistungen der R4C gefährden oder beeinträchtigen (inklusive Cyber-Attacken) könnten. Ein derartiges Verhalten wird rechtlich verfolgt.
- 6.3. Der Kunde verpflichtet sich die Services und Dienstleistungen der R4C gemäß den Anweisungen der R4C zu bedienen und haftet für Schäden, die der R4C durch unsachgemäßen Gebrauch zugefügt werden.
- 6.4. Der Kunde ist verpflichtet, Software-Updates unverzüglich zu installieren.
- 6.5. Der Kunde kann die Services und Dienstleistungen der R4C ausschließlich für die vertraglich vereinbarten Zwecke benutzen. Die R4C übt keine Kontrolle über Inhalte und Dateien des Kunden aus.
- 6.6. R4C hat die Möglichkeit, die Einhaltung der vertragskonformen Nutzung der von ihr angebotenen Leistungen web-basiert oder im Zuge eines Audits vor Ort zu überprüfen. Unabhängig davon, kann R4C vom Kunden einen Nachweis verlangen, wonach die erbrachten Leistungen vertragskonform genutzt werden. R4C wird dabei die Interessen des Kunden wahren und respektieren. Jede Partei trägt die unmittelbaren Kosten, die mit dem Audit verbunden sind, selbst. Dies gilt freilich nicht für etwaige durch das Audit aufgedeckte Ansprüche (unter anderem wegen Lizenzverletzungen). Diese Ansprüche hat der Kunde zu ersetzen.

- 6.7. Der Kunde verpflichtet sich anerkannte Verhaltensregeln einzuhalten. Die R4C behält sich vor, bei einem konkreten Hinweis auf eine Verletzung der allgemein anerkannten Verhaltensregeln, sofern technisch möglich und zumutbar, ihr geeignet scheinende Maßnahmen zu ergreifen.
- 6.8. Klarstellend wird festgehalten, dass R4C keinesfalls für die Inhalte, die der Kunde kommuniziert, verantwortlich gemacht werden kann. Der Kunde ist für den Inhalt der Informationen (Sprache, Bilder, Klänge, Computerprogramme, Datenbanken, Audio-/Video-Files usw.) verantwortlich, die er und die mit ihm kommunizierenden Dritten mit seinem Einverständnis durch R4C übermitteln oder bearbeiten lässt oder verbreitet. Der Kunde ist auch für Hinweise (insbesondere Links) auf solche Informationen sowie die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen verantwortlich.
- 6.9. Die Übermittlung rechtswidriger Informationen bzw. Inhalte, wie insbesondere, aber nicht ausschließlich,
- Pornographische, sexuell orientierte, sittenwidrige Schriften, Ton- oder Bildaufnahmen und Darstellungen
  - Diskriminierung und rechtsradikale Schriften, Ton- und Bildaufnahmen
  - Gewaltdarstellungen
  - Aufruf zur Gewalt
  - Verletzung von Urheberrechten, verwandten Schutzrechten, Markenrechten
  - Anstiftung und oder Anleitung zu illegalen, strafbaren Verhalten
  - Persönlichkeitsverletzung
- ist untersagt. Der Kunde ist verpflichtet, österreichische, unionsrechtliche und internationale Rechtsvorschriften zu befolgen.
- 6.10. R4C behält sich das Recht vor, die Services und Dienstleistungen für einen Kunden zu sperren, falls dessen Benutzerverhalten in irgendeiner Weise das Betriebsverhalten der Services der R4C beeinträchtigt. Das ist z.B. der Fall beim Versenden von Massen-E-Mails über die Infrastruktur der R4C.
- 6.11. R4C untersagt das Versenden von unerwünschten Massen-E-Mails oder von anonymen E-Mails an unbekannte, von Besitzern nicht erhaltene E-Mailadressen. Kommerzielle E-Mailwerbung im vernünftigen Masse an eine vom Besitzer erhaltene E-Mailadresse ist erlaubt.
- 6.12. Dateien bzw. Attachments dürfen lediglich bis zu einer marktüblichen Größe über die Infrastruktur der R4C versendet werden. Etwaige Größen-Limitierungen können an den E-Mail-Einstellungen des Auftraggebers bzw. dessen Kommunikationspartner liegen.
- 6.13. Die benötigte Bandbreite und die benötigten Ressourcen für das Versenden von E-Mails über die Infrastruktur der R4C werden von der R4C in ausreichendem Ausmaß zur Verfügung gestellt.
- 6.14. Der Kunde sorgt dafür, dass unbefugten Personen Usernamen und Passwörter nicht bekannt gegeben werden und das Informationen darüber nicht zugänglich sind. Passwörter sind geeignet zu wählen und im Laufe der Nutzung in frei wählbaren Abständen abzuändern.
- 6.15. Der Kunde schützt seine Infrastruktur, Geräte und Daten (inkl. Programme) vor unbefugten Zugriff und vor Manipulation durch Dritte.

6.16. Der Kunde verpflichtet sich jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern des Auftragnehmers während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung zu unterlassen. Er verpflichtet sich, im Falle des Verstoßes gegen diese Regelung eine verschuldensunabhängige Konventionalstrafe in der Höhe von EUR 50.000,00 an die R4C zu bezahlen. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens bleibt der R4C unbenommen.

## **7. Haftung und Gewährleistung von R4C**

7.1. Für Forderungen oder Schäden wegen Datenverlust, Verzögerungen und dergleichen die dem Kunden oder dessen Kunden durch die Bereitstellung oder Übertragung seiner Inhalte und Dateien oder anderer Informationen über das Internet entsteht oder wegen der Unmöglichkeit, Zugang zum Internet zu erhalten oder Informationen zu senden und empfangen, übernimmt die R4C keine Haftung.

7.2. R4C ist nicht verantwortlich, falls sie ihren Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis aufgrund von Umständen, die nicht von ihr oder einem Erfüllungsgehilfen zu vertreten sind, nicht nachkommen kann. Dies gilt unter anderem für die mangelnde Verfügbarkeit von Energie oder Telekommunikationsdienstleistungen sowie aufgrund höherer Gewalt.

7.3. Für Missbrauch und Schädigung durch Dritte übernimmt R4C keine Haftung.

7.4. Für Sicherheitsmängel, Verfügbarkeit, korrekte Funktion von Infrastrukturen von Internetserviceprovidern und des Internet, die nicht im Verantwortungsbereich der R4C liegen, übernimmt R4C keine Haftung.

7.5. R4C übernimmt keine Haftung für Betriebsunterbrechungen, die der Störungsbehebung, der Wartung, der Umstellung der Infrastruktur, der Einführung neuer Technologien oder ähnlichen Zwecken dienen.

7.6. Bei Vertragsverletzungen, welche nicht bereits ausdrücklich von der Haftung ausgeschlossen sind, ist diese auf von R4C vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden beschränkt. In jedem Fall ist die Haftung der R4C auf den unmittelbaren Schaden und bis zum Gegenwert der bezogenen Leistung beschränkt, jedenfalls aber mit der Höhe von EUR 1.000.000,00. In keinem Fall haftet die R4C für Folgeschäden und entgangenem Gewinn.

7.7. R4C gewährleistet ein 99,8%iges störungsfreies Funktionieren der vereinbarten Leistungen, wobei als Berechnungszeitraum ein Jahr gilt. Von dieser Zusicherung ausgenommen sind indessen Fälle, bei denen höhere Gewalt die Erbringung der Dienstleistung verhindert oder beeinträchtigt sowie angekündigte Wartungsdienstleistungen.

7.8. Der Kunde ist verpflichtet, Mängelrügeobliegenheiten im Sinne der §§ 377 ff UGB binnen 14 Tagen ab Abnahme der Leistungen nachzukommen.

7.9. Als Abnahme gilt der Zeitpunkt der Übermittlung der Fertigstellungsmeldung durch R4C.

## **8. Haftung und Gewährleistung des Kunden**

8.1. Für die Nutzung der Dienstleistung bzw. der Services der R4C haftet der Kunde mit dem eigenen Risiko.

8.2. Der Kunde haftet gegenüber R4C für sämtliche Schäden, die auf die Verletzung seiner vertraglichen und gesetzlichen Verantwortung und Pflichten zurückzuführen sind.

8.3. Der Kunde verpflichtet sich zur Übernahme aller Haftungsansprüche und Schäden, die aufgrund des Versendens bzw. Bereitstellens

8.4. von Dateien und/oder Inhalten des Kunden von Dritten gegenüber der R4C geltend gemacht werden.

- 8.5. Sollte von einem Dritten aufgrund der Ausführung von Dateien bzw. des Inhalts von Dateien des Kunden Anspruch auf Unterlassung gegen R4C erhoben werden, ist die R4C berechtigt, den Zugriff auf die Services der R4C so lange zu sperren, bis der Kunde diesen Anspruch zweifelsfrei abgewendet hat. Der Kunde verpflichtet sich, die Dienstleistung bzw. die Services gemäß Anweisung der R4C zu verwenden und haftet für alle Schäden, die er der R4C oder anderen Nutzern der Dienstleistung bzw. Services durch unsachgemäßen Gebrauch zufügt.
- 8.6. Sollte R4C, ein Geschäftsführer, ein Gesellschafter oder ein Mitarbeiter der R4C wegen einer Rechtswidrigkeit der vom Kunden angebotenen Informationen oder Inhalte straf-, zivil-, oder verwaltungsrechtlich oder auf sonst wie geartete Weise verfolgt und/oder zur Verantwortung gezogen werden, so haftet der Kunde für den zugefügten Schaden.
- 8.7. Es obliegt dem Kunden etwaige erforderliche Zustimmungen (insbesondere arbeitsrechtlicher Natur, zum Beispiel die Zustimmung des Betriebsrates) vor Beauftragung von Leistungen der R4C einzuholen. R4C trifft diesbezügliche keine Aufklärungspflicht.

## 9. **Datensicherung, Datenschutz und Datenbekanntgabe**

- 9.1. Der Kunde ist für die Sicherung der übermittelten Daten selbst verantwortlich, selbst wenn diese Daten auf der Infrastruktur der R4C für die Weiterverarbeitung zwischengespeichert werden.
- 9.2. Bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten halten sich die Vertragsparteien an geltende datenschutzrechtliche Verpflichtungen (insbesondere im Sinne der DSGVO). Es werden nur Daten gespeichert und ausgewertet, welche zur Erreichung und Aufrechterhaltung eines hohen Dienstleistungsniveaus, für die technische Betriebssicherheit, zur Rechnungsstellung, sowie etwaigen externen Dienstleistern zur Serviceerfüllung benötigt werden. Hierbei gelten die Bestimmungen des Auftragsverarbeitungsvertrages. Sofern Daten aufgrund berechtigter Interessen (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO) für Werbezwecke verarbeitet werden sollten, steht dem Kunden ein Widerspruchsrecht gegen diese Datenverarbeitung zu.
- 9.3. R4C ist berechtigt, nach Rücksprache mit dem Kunden, den Namen des Kunden, dessen Logo und die Art der Aufgabe als Referenz zu verwenden und auf der Website oder in Marketingunterlagen zu veröffentlichen.

## 10. **Weitere Bestimmungen**

- 10.1. Die Parteien behandeln alle Informationen vertraulich, die weder allgemein bekannt noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifel sind Informationen vertraulich zu behandeln. Diese Geheimhaltungspflicht besteht schon vor Vertragsabschluss und dauert über die Beendigung des Vertrages hinaus. Eine etwaige separat abgeschlossene Verschwiegenheitserklärung bleibt von dieser Regelung unberührt.
- 10.2. Rechte und Pflichten aus dem Vertrag können nur mit ausdrücklicher Zustimmung der anderen Partei auf Dritte übertragen werden. Von dieser Bestimmung ausgenommen ist die Übertragung des Vertrages von R4C auf eine Rechtsnachfolgerin oder eine verbundene Gesellschaft sowie die Änderung der AGB.
- 10.3. Diesem Vertragsverhältnis liegt österreichisches Recht zugrunde und gilt österreichisches Recht als vereinbart. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrecht) sowie von Verweisungsnormen ist ausgeschlossen. Es ist ausschließlich das Gericht am Sitze der R4C für sämtliche Streitigkeiten zuständig.
- 10.4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein, bleibt der Vertrag dennoch bestehen. Die Wirksamkeit aller übrigen Bestimmungen bleibt davon unberührt. Die unwirksame Regelung ist durch eine Regelung zu ersetzen, die dem Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt.

10.5. R4C empfiehlt diese AGB auszudrucken und aufzubewahren.

## **II. Abschnitt: Allgemeine Geschäftsbedingungen für Managed Service Dienstleistungen**

10.6. Dieser II Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Managed Service Dienstleistungen gilt speziell für jede Inanspruchnahme der R4C für Managed Service Dienstleistungen. Im Falle eines Widerspruchs gelangt folgende Vertragshierarchie zur Anwendung: Das individuelle Angebot geht den AGB Managed Service (II. Abschnitt) vor, die AGB Managed Service wiederum dem allgemeinen Teil AGB (I. Abschnitt).

## **11. Service Level Agreement**

### *11.1. Support Levels*

Die Annahme der Anfragen und die Bearbeitung der mitgeteilten Probleme erfolgen je nach deren Bedeutung und Schwierigkeit auf verschiedenen Ebenen (Levels).

#### *First-Level-Support*

Sämtliche Anfragen werden zunächst auf der Ebene des First-Level-Supports bearbeitet. Dort werden Fragen der Anwender und Userfehler ebenso erledigt wie schnell behebbare Störungen.

#### *Second-Level-Support*

Wenn die Anfrage nicht umgehend abgehandelt werden kann, gelangt diese auf die Ebene des Second-Level-Supports. Der Second-Level-Support dient dazu, die schwierigeren Probleme im Backdesk durch Spezialisten zu bearbeiten und zu lösen.

#### *Third-Level-Support*

Auf der Ebene des Third-Level-Supports werden jene Probleme behandelt, die weder auf der Ebene des First-, noch des Second-Level-Support gelöst werden können. Zur Lösung dieser Probleme bedient sich die R4C der Hilfe von externen Spezialisten (insbesondere den Herstellern der betroffenen Software).

### *11.2. Call-Management und Ticket-Analyse*

Für jede Anfrage legt die R4C ein selbstständiges Ticket an. Ein Ticket meint in diesem Zusammenhang eine Datei, in welcher die Bearbeitung der Anfrage chronologisch und transparent abgebildet wird. Sobald die Anfrage abgearbeitet wurde, wird das Ticket geschlossen. Die Tickets werden in der Regel nach drei Jahren gelöscht.

### *11.3. Priorisierung der Anfragen*

Es liegt im Ermessen der R4C, auf welcher Ebene die Anfragen abgehandelt werden. Störungen werden in folgende Kategorien unterteilt:

#### *Kategorien*

Kategorie 1 „sehr kritisch“: schwerwiegende oder geschäftskritische Störungen, die wesentliche negative Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb des Kunden insgesamt haben.

Kategorie 2 „kritisch“: mittlere Störung, die durch wesentliche Auswirkungen auf Teile des Geschäftsbetriebs und damit auch durch negative Konsequenzen für den ganzen Geschäftsbetrieb gekennzeichnet ist.

Kategorie 3 „wenig kritisch“: sonstige einfache Störungen, mit nur geringen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb des Kunden.

Kategorie 4 „unkritisch“: Anfragen, insbesondere aufgrund von Bedienungsfehlern, die nicht in die Kategorien 1 bis 3 fallen.

#### 11.4. Verfügbarkeit

Während der Vertragsdauer ist eine Verfügbarkeit der vertragsgegenständlichen Services von 99,8 % vereinbart. Die diesbezügliche Bezugsgröße ist das jeweilige Jahr. Der tatsächlichen Verfügbarkeit sind auch ordentliche Wartungsarbeiten und die damit verbundenen Stehzeiten zuzurechnen. Auch Ausfälle wegen höherer Gewalt (zB.: flächendeckender Stromausfall) sind der tatsächlichen Verfügbarkeit zuzurechnen.

#### 11.5. Reaktionszeiten

E-Mail-Anfragen müssen binnen einem Werktag individuell beantwortet werden. Im Falle eines ungewöhnlich hohen Aufkommens an E-Mail-Anfragen kann die R4C eine automatische E-Mail-Beantwortung einsetzen. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass Reaktionszeit nicht als „Lösungszeit“ oder „Wiederherstellungszeit“ zu interpretieren ist.

Die R4C ist stets berechtigt „Chatbots“ einzusetzen.

#### 11.6. Betriebszeiten für Support-Anfragen

Die R4C steht dem Kunden für Support-Anfragen an Werktagen:

- Von Montag bis Freitag: Von 08:00 bis 17:00 Uhr zur Verfügung. Dies gilt nicht an gesetzlich anerkannten Feiertagen.

#### 11.7. Kommunikationswege

Sämtliche Mitarbeiter des Kunden können mit der R4C über folgenden Kanal Kontakt aufnehmen:

E-Mail: [support@r4c.at](mailto:support@r4c.at)

### 12. Sanktionen bei Nichterfüllung der Service Levels

### 13. Service Credits

Sofern die unter Punkt 12 definierten Service Levels nicht eingehalten werden, wird das monatliche Pauschalentgelt für das Folgemonat um bis zu 5 % reduziert. Etwaige darüberhinausgehende Schäden sind damit abgegolten.

### 14. Nachweis der Vertragskonformität

Der R4C bleibt stets die Möglichkeit unbenommen darzulegen, dass die vereinbarten Service Levels eingehalten wurden.

### 15. Entgelt

#### *Verrechnung nach Aufwand*

Zusatzleistungen, welche nicht bereits von einer fixen Pauschale umfasst sind, werden nach dem zum Zeitpunkt ihrer Erbringung gültigem Stundensatz nach Aufwand in Rechnung gestellt.

#### *Nebenkosten*

Die Reisekosten, Spesen oder Kosten einer Übernachtung werden der R4C separat fundiert, sofern diese buchhalterisch verwertbar dokumentiert sind.

## 16. **Workaround**

Die R4C ist berechtigt, Probleme anhand für den Kunden technisch, organisatorisch und wirtschaftlich zumutbaren Mitteln zu umgehen.

## 17. **Systemchecks**

Die R4C kann jederzeit einen präventiven Systemcheck durchführen. Dabei wird sie das System auf Funktionalität und Leistungsfähigkeit zB durch die Überprüfung von Systemprotokollen, die Durchführung von Systemchecks und den Austausch von Komponenten überprüfen.

## 18. **Updates und Upgrades**

Die R4C wird, nach Rücksprache mit dem Kunden, Updates umzusetzen. Updates in diesem Sinne meint kleine Wechsel innerhalb einer Version (zB 1.4. auf 1.5.) und geht einher mit der Behebung von Fehlern (Hotfixes, Aktualisierungen, Sicherheitsreleases, Patch etc).

Ein Upgrade hingegen meint einen Wechsel auf eine höhere Version (zB 1.4. auf 2.0.). Dieses wird nur nach Rücksprache mit dem Kunden installiert werden. Upgrades können mit zusätzlichen Kosten für den Kunden verbunden sein.

## 19. **Individuelle Anpassungen „Customizing“**

Soweit anlassbezogen Anpassungen an den vertragsgegenständlichen EDV-Systemen erforderlich werden, wird diese die R4C gegen gesonderte Vergütung vornehmen.

## 20. **Mitwirkungspflichten**

### 20.1. *Mitwirkungspflichten des Kunden*

Der Kunde ist dazu verpflichtet, die R4C bei der Wahrnehmung ihrer vertragsgegenständlichen Verpflichtungen nach bestem Wissen und Gewissen zu unterstützen.

### 20.2. *Erstinformation*

Bei jeder Anfrage bemühen sich die Vertragsparteien um einen respektvollen Umgangston.

Bei jeder Anfrage hat der Kunde anzugeben, um welche Kategorie im Sinne des Punkte 12.3. es sich nach seinem subjektiven Gefühl handelt.

### 20.3. *Zutrittsrechte*

Den Mitarbeitern der R4C ist zur Erfüllung ihrer Leistungspflichten der Zutritt zu den Einrichtungen und Endgeräten des Kunden zu erlauben. Dies kann auch den Home-Office-Bereich der Mitarbeiter des Kunden sowie gegebenenfalls deren private Endgeräte umfassen, sofern diese für berufliche Zwecke eingesetzt werden. Der Kunde ist dazu verpflichtet, diesbezügliche (auch rechtliche) Vorkehrungen zu treffen.

### 20.4. *Fernwartung*

Das Zutrittsrecht umfasst auch einen Fernwartungszugriff. Die Auswahl einer angemessen sicheren Fernwartungstechnologie obliegt dem Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, die dafür erforderliche Fernwartungstechnologie kostenfrei der R4C zur Verfügung zu stellen.

#### 20.5. *Personelle Mitwirkungsleistungen*

Der Kunde stellt sicher, dass die R4C bei der Erfüllung ihrer Leistungsverpflichtungen aus diesem Vertrag mit quantitativ und qualitativ geeignetem Personal (wobei hier auch externe Personen möglich sind) des Kunden kommunizieren kann.

#### 20.6. *Einbeziehung der Softwarelizenzbedingungen von Softwareherstellern*

Der Kunde ist dazu verpflichtet, die Softwarelizenzbedingungen (EULA) der Softwarehersteller einzuhalten. Auf Nachfrage hat der Kunde gegenüber der R4C oder dem Softwarehersteller die Akzeptanz und/oder Einhaltung der EULA nachzuweisen. Der Kunde hat kein Recht diese in seiner Landessprache zu verlangen und sind Fragen zu diesen EULA direkt an den Softwarehersteller zu richten.

### 21. **Konfliktmanagement**

Die Vertragsparteien verpflichten sich im Falle von Uneinigkeiten zu einem konsensualen Ansatz. Im Falle eines Konfliktes wird daher ein Multi-Step-Dispute-Resolution-Prozedere angewendet, welches wie folgt aufgebaut ist:

Auf der ersten Ebene sind die Lösungsversuche innerhalb der Vertragsparteien durch die jeweiligen Projektverantwortlichen zu suchen.

Sofern auf der ersten Ebene keine Lösung erzielt werden kann, werden die Geschäftsführer auf Ebene zwei eine Einigung anstreben.

Kann keine rein interne Einigung zwischen den Vertragsparteien gefunden werden, so ist auf der dritten Ebene ein unabhängiger dritter Mediator hinzuziehen. Dieser Mediator ist dabei Vermittler und versucht, die Vertragsparteien beim Auffinden der gemeinsamen Lösungen zu unterstützen. Die Vertragsparteien werden den Mediator konsensual bestimmen.

Sofern auf der dritten Ebene keine Einigung erzielt werden kann, hat auf der vierten Ebene ein ordentliches Gericht zu entscheiden.

AGBs gültig ab Dezember 2025