

Allgemeine Geschäftsbedingungen der grommunio GmbH
Donau-City-Str. 7, 1220 Wien

(nachfolgend als „Auftragnehmer“ bzw. „AN“ bezeichnet)

1. Vertragsumfang und Geltung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für Angebote und Verträge des AN mit seinen Vertragspartnern („Auftraggeber“ bzw. „AG“), insbesondere über die Erbringung von Dienstleistungen („Dienstleistungen“). AG können dabei Verbraucher oder Unternehmer sein.

Festgehalten wird, dass grommunio ein Open Source basiertes Groupware Produkt ist. Dieses können AG kostenlos herunterladen. Die Software grommunio selbst und etwaige Nutzungsrechte daran sind daher nicht Vertragsgegenstand.

Bei den Dienstleistungen handelt es sich insbesondere um die Erbringung von Support- und Wartungsleistungen, sowie Schulungen.

Der Inhalt von Angeboten oder Verträgen geht dabei diesen AGB vor. Abweichungen von diesen AGB sind bei Verträgen mit anderen Unternehmern andernfalls für den AN nur verbindlich, wenn sie schriftlich und unterfertigt vereinbart wurden.

Allgemeine Geschäfts- bzw. Einkaufsbedingungen des AG werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausgeschlossen, sofern der AN deren Geltung nicht zugestimmt hat. Bei AG, die Unternehmer sind, muss eine solche Zustimmung ausdrücklich und schriftlich erfolgen, um wirksam zu sein.

Vertrags- und Geschäftssprache ist Deutsch.

2. Angebot, Vertragsabschluss, Vertragsgegenstand

Produktbeschreibungen und Angebote des AN stellen keine verbindlichen Angebote dar, sondern dienen zur Abgabe eines verbindlichen Angebots des AG durch Abgabe einer Bestellung.

Der Vertrag gilt erst als abgeschlossen, wenn der AN nach Erhalt der Bestellung diese bestätigt. Gegenüber Verbrauchern wird der AN eine Bestellung innerhalb von maximal zehn Werktagen annehmen oder ablehnen.

Gegenüber Unternehmern werden allfällige in der Bestellung vom Angebot abweichende oder im Angebot des AN nicht geregelte Bedingungen nicht Vertragsinhalt, es sei denn, diese werden vom AN ausdrücklich und schriftlich bestätigt.

Vertragsänderungen bedürfen für ihre Wirksamkeit der Zustimmung des AN. Gegenüber Unternehmern muss eine solche Bestätigung ausdrücklich und schriftlich erfolgen.

Der AN ist berechtigt, den Vertrag durch sachverständige, unselbständig beschäftigte Mitarbeiter oder gewerbliche/freiberufliche Kooperationspartner/Subunternehmer (ganz oder teilweise) durchführen zu lassen.

Über den Leistungsumfang hinausgehende, vom AG gewünschte Leistungen werden nach vorheriger Vereinbarung gesondert in Rechnung gestellt.

3. Preise, Steuern und Gebühren

Alle Preise verstehen sich in Euro zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer. Gegenüber Konsumenten werden die Preise aber inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer ausgewiesen. Sie gelten nur für den jeweiligen einzelnen Vertrag.

Es gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Listenpreise.

Die Abrechnung der vom AN erbrachten Dienstleistungen erfolgt nach dem tatsächlichen Aufwand unmittelbar nach Erbringung der Dienstleistungen bzw. monatlich bei einer Vertragsdauer von mehr als einem Monat.

Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem AG gesondert nach den jeweils vereinbarten Sätzen in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

4. Leistungstermine

Der AN ist bestrebt, etwaige avisierte Termine für die Erbringung von Leistungen möglichst genau einzuhalten. Ist der AG ein Verbraucher, wird der AN diesen diesfalls spätestens vier Werkzeuge vor dem ursprünglich vereinbarten Termin über den neuen Termin informieren, wobei die aus einem allfälligen Verzug einhergehenden Ansprüche des Verbrauchers dadurch unberührt bleiben. Schadenersatz- oder sonstige Ansprüche aus einer allfälligen Nichteinhaltung von Fristen bzw. Terminen stehen dem AG nicht zu, soweit dieser Unternehmer ist.

Leistungshindernisse, die der AN nicht zu vertreten hat, berechtigen den AN gegenüber AG, die Unternehmer sind, die Leistungen und / oder etwaige schriftlich vereinbarte Termine um die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Dies gilt auch dann, wenn solche Ereignisse während eines vorliegenden Verzuges eintreten. Dabei ist es unerheblich, ob diese Umstände beim AG, beim AN selbst oder bei einem seiner Lieferanten / Subunternehmer eintreten.

5. Zahlung

Die vom AN gelegten Rechnungen ggfls. inklusive Umsatzsteuer sind netto bei Rechnungserhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.

Etwaige Schwierigkeiten beim Transfer von Rechnungsbeträgen gehen zulasten des AG. Gegenüber Unternehmern bleibt es ausschließlich dem AN vorbehalten, auf welche von mehreren Forderungen eingehende Zahlungen gutgeschrieben werden. Innerhalb derselben Forderung werden die eingehenden Beträge von Unternehmern zunächst auf Kosten, dann auf Zinsen und schließlich auf das Kapital angerechnet.

Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten (z.B. Schulungen, Realisierungen in Teilschritten) umfassen, ist der AN berechtigt, nach Erbringung jeder einzelnen Leistung Rechnung zu legen.

Im Fall von Unternehmern bildet die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine eine wesentliche Bedingung für die Durchführung der Erbringung der Dienstleistung. Gerät ein AG, der Unternehmer ist, in Zahlungsverzug, so ist der AN berechtigt,

- die Erfüllung der eigenen Verpflichtung, auch jener aus einem anderen Titel an den AG zu erbringenden Leistungen, gleichgültig welcher Art, bis zur Zahlung aufzuschieben und die Leistungen zurückzubehalten bzw. die Erbringung der Dienstleistungen zu unterbrechen oder einzustellen;
- den ganzen noch offenen Preis bzw. Entgelt fällig zu stellen (Terminverlust);
- Sicherstellungen auch noch nicht fälliger Ansprüche aus sämtlichen Vereinbarungen nach der Wahl des AN zu beanspruchen;
- ab Fälligkeit Verzugszinsen in der Höhe der jeweils üblichen Bankrate für Kontokorrentkredite, jedoch mindestens 12 % Zinsen p.a. zu verrechnen;
- bei Nichteinhaltung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten.

Gegenüber Verbrauchern gilt der gesetzliche Verzugszinssatz von 4% p.a.

Der AG ist – wenn er Unternehmer ist – nicht berechtigt, Zahlungen wegen Garantie-, Gewährleistungs- oder sonstigen Ansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten.

Der AG ist – wenn er Unternehmer ist – nicht berechtigt, mit einer ihm allenfalls gegen den AN zustehenden Forderung gegen eine Forderung des AN aufzurechnen (Aufrechnungsverbot).

6. Leistungen

Der AN bietet folgende Support-Pakete an:

- grommunio Basic;
- grommunio Plus;
- grommunio Business;
- grommunio Enterprise.

Darüber hinaus oder – je nach Leistungsbeschreibung - in diesem Rahmen, bietet der AN noch Support, Wartung und Schulungen an.

Als Schulung gelten jene Maßnahmen, die es Anwendern ermöglicht, die grommunio-Software optimal zu bedienen und zu betreiben.

Unter Support wird jene Hilfe (je nach Support-Paket) am Telefon, per E-Mail oder über Fernwartung verstanden, die es dem AG ermöglicht, ein aktuelles Problem zu beheben und weiterzuarbeiten. Nicht in Support-Paketen vereinbarte Support-Dienstleistungen können – im eigenen Ermessen des AN – individuell beim AN beauftragt werden.

Wartung sind die vom AN angebotenen und vertraglich bestimmten Programmierleistungen.

Die mit dem AG vereinbarten Dienstleistungen ergeben sich aus dem Angebot, welches die jeweilige Leistungskategorie bzw. die sonstigen Software Support Dienstleistungen benennt. Die Leistungskategorien grommunio Basic, grommunio Plus, grommunio Business und grommunio Enterprise sind in der Anlage 1 zu diesen AGB abschließend beschrieben. Sonstige Software Support Dienstleistungen definieren sich nach individuellen Aufträgen durch den AG.

Leistungen, die nicht in der Anlage 1 in der jeweiligen Leistungskategorie genannt sind, sind nicht vom Vertragsgegenstand umfasst und sohin nicht geschuldet. Klarstellend wird festgehalten, dass insbesondere die nachstehenden Leistungen bei keiner der Leistungskategorien umfasst sind:

- Umstellungen der Software auf ein anderes Hardwaresystem*
- Erstellung von Individualprogrammen*
- Schulungen am Telefon und Fernwartung*
- Erweiterung der Software nach den speziellen Wünschen und Anforderungen des AG *
- Support und Auskünfte zu sonstiger Software und Hardware*
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des AG, insbesondere durch eigenmächtig vorgenommene Modifikationen an der Software, durch Einwirkungen Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht wurden*
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Umweltbedingungen am Ort der Hardware des AG, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, durch fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht vom AN zu vertretende Einwirkungen verursacht werden*
- Entfernung von Computerviren, Malware, Trojaner oder sonstiger Schadsoftware*

* Diese Leistungen können – im eigenen Ermessen des AN – kostenpflichtig beim AN in Auftrag gegeben werden.

7. Service Levels

Es gelten die Service Levels gemäß Anlage 2.

8. Mitwirkungspflichten des AG

Den AG treffen die nachstehenden Mitwirkungs- und sonstigen Pflichten:

Sämtliche Dienstleistungen dieses Vertrages beziehen sich jeweils auf diese jüngste Fassung der grommunio-Software. Zu Vorversionen der Software werden keine Dienstleistungen erbracht.

Der AG muss über einen zum Zeitpunkt der Leistungserbringung den technischen Standards entsprechenden Internetanschluss (Mindestgeschwindigkeit „ADSL“) verfügen, sofern er im Rahmen des Supportangebots entsprechenden Remote-Support in Anspruch nehmen möchte.

Eine vom AN empfohlene Fernwartungssoftware ist nach erster Aufforderung durch den AN vom AG auf eigene Kosten zu installieren.

Fehlermeldungen sind schriftlich an support@grommunio.com oder mündlich an die Support-Hotline des jeweiligen geografisch nächsten Standortes zu erstatten. Die aktuellen Kontaktinformationen sind hierbei auf der Website <https://grommunio.com> zu entnehmen. Der AG hat Fehler unverzüglich mitzuteilen und wird den AN bei einer Fehlersuche, sowie bei der Fehlerbeseitigung umfassend unterstützen. Hierzu gehört insbesondere, dem AN eine nachvollziehbare Fehlerbeschreibung zu übermitteln und dem AN auf erste

Aufforderung hin sonstige Daten (z.B. Screenshots) und Protokolle (z.B. Fehlerprotokolle) vorzulegen bzw. zu übermitteln.

Der AG hat – wenn er Unternehmer ist – einen Systemverantwortlichen zu benennen, der Ansprechpartner des AN in allen Fragen der Durchführung dieses Vertrages ist. Der AG hat diefalls dafür zu sorgen, dass der Systemverantwortliche sachkundig ist und Entscheidungen in Bezug auf diesen Vertrag selbst treffen kann oder zeitnah veranlassen kann. Stellvertretend kann der AG einen systemverantwortlichen Stellvertreter ernennen, wie z.B. einen offiziell akkreditierten grommunio Partner.

Eine Fehlerbeseitigung erfolgt im Rahmen der bereitgestellten Supportmöglichkeiten je nach abgeschlossenem Support-Level/Dienstleistungspaket. Der AG hat dafür zu sorgen, dass ein nach dem jeweiligen Stand der Technik gesicherter Fernwartungszugriff eingerichtet wird und dem AN zumindest während der Wartungszeiten zur Verfügung steht. Weiters hat der AG die für die Durchführung der Wartungsarbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleistungen funktionsbereit zu halten und dem AN in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung zu stellen.

Es obliegt dem AG, regelmäßige Datensicherungen durchzuführen und zu prüfen, und die Systemumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

9. Nutzungsrechte:

Festgehalten wird, dass grommunio ein Open Source basiertes Groupware Produkt ist. Dieses können AG kostenlos herunterladen, und sind entsprechend der anwendbaren Open Source Lizenzen zur Nutzung berechtigt. grommunio selbst ist daher nicht Vertragsgegenstand, und schuldet der AN infolgedessen weder Gewährleistung noch Haftung dafür.

Der AG erhält das nicht ausschließliche, nicht sblizenzierbare und nicht übertragbare Recht, Ergebnisse der Dienstleistungen nur zum unternehmensinternen (bzw. bei Verbrauchern den eigenen) Gebrauch für den im Vertrag definierten Einsatzzweck zu nutzen. Alle anderen Verwertungs- bzw. Nutzungsrechte verbleiben beim AN; im Fall von Unternehmern unabhängig davon, ob die Dienstleistung allein durch den AN oder durch beide Parteien entwickelt wurde.

Die Nutzung der Ergebnisse erbrachter Dienstleistungen für mit dem AG verbundene Unternehmen oder sonstige Dritte bedarf einer gesonderten, schriftlichen Vereinbarung.

Der AG ist – vorbehaltlich einer gesonderten, schriftlichen Vereinbarung – grundsätzlich nicht berechtigt, die Ergebnisse der Dienstleistungen Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen bzw. zu überlassen bzw. zu vermieten.

Klarstellend wird jedoch festgehalten, dass der AG bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung (zB im Angebot oder Einzelvertrag) sehr wohl berechtigt ist, die Ergebnisse der Dienstleistungen Dritten (zB dort namentlich genannten Endkunden) zur Verfügung zu stellen und dass diese Dritten diefalls ebenfalls im selben, hier beschriebenen Umfang zur Nutzung berechtigt sind.

Gegenüber Unternehmern gilt folgendes: Der AN sichert zu, dass ihm nicht bekannt ist, dass die Dienstleistungen in Rechte Dritter eingreifen. Ein darüberhinausgehender Anspruch des AG in dieser Hinsicht besteht nicht.

10. Vertragslaufzeit und Rücktrittsrecht

Das dem Vertrag zugrundeliegende Subskriptionsverhältnis wird auf die vereinbarte Zeit abgeschlossen. Es kann jedoch zum Ende eines jeden Vertragsjahres unter Einhaltung einer 4-wöchigen Kündigungsfrist von einer der beiden Vertragsparteien schriftlich gekündigt werden.

Ist der AG ein Unternehmer, gilt folgendes:

Der AN ist zum Rücktritt vom mit dem AG abgeschlossenen Vertrag berechtigt:

- bei wiederholter oder schwerwiegender Verletzung des Vertrags bzw. dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen;
- für den Fall der Verschlechterung der wirtschaftlichen Verhältnisse des AG;
- bei Erwerb des AG durch einen Mitbewerber des AN;
- im Falle der Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Unternehmen des AG;
- bei Nicht-Fortführung des Unternehmens des AG im Insolvenzverfahren;
- bei Verzug des AG mit der Erfüllung von Vertragspflichten nachdem der AN eine angemessene Nachfrist gesetzt hat;
- bei Verstoß des AG gegen im Vertrag bzw. in diesen Geschäftsbedingungen vereinbarte Nebenpflichten;
- wenn die Auflösung des Vertrags zur Abwendung persönlicher oder wirtschaftlicher Nachteile für den AN unerlässlich ist.

Im Falle der Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Unternehmen des AG behält sich der AN vor, die Zahlungs- bzw. Leistungskonditionen zu ändern, insbesondere auf Zug-um-Zug-Leistung umzustellen bzw. den AG zur Vorleistung zu verpflichten; im Falle der Vorleistungspflicht des AN wird diese aufgehoben bzw. erbringt der AN seine Leistung künftig nur gegen Erlag einer Kautions durch den AG.

Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperrungen sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit des AN liegen, entbinden den AN von der Verpflichtung zur Erbringung der Dienstleistungen bzw. gestatten dem AN eine Neufestsetzung der vereinbarten Erfüllungszeit.

Stornierungen durch den AG sind nur mit schriftlicher Zustimmung des AN möglich. Ist der AN mit einem Storno einverstanden, so hat er das Recht, neben den erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 30% des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen.

Ist der AG ein Verbraucher, gelten die gesetzlichen Regelungen, insbesondere das nachfolgende Widerrufsrecht.

11. Widerruf von Verbrauchern

Schließt der AG als Verbraucher einen Vertrag mit dem AN und verwenden der AG und der AN für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel (z. B. Bestellung über einen Onlineshop oder über Handelsplattformen sowie Telefon oder Fax), so hat der AG das Recht, den mit dem AN geschlossenen Vertrag ohne Angabe von Gründen zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der AG dem AN (grommunio GmbH, Donau-City-Str. 7, 1220 Wien, office@grommunio.com) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über den Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Der AG kann dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der AG die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet.

Folgen des Widerrufs

Wenn der AG diesen Vertrag widerruft, hat der AN ihm alle Zahlungen, die der AN vom AG erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der AG eine andere Art der Lieferung als die vom AN angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf dieses Vertrags beim AN eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet der AN dasselbe Zahlungsmittel, das der AG bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit dem AG wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem AG wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Hat der AG verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so hat der AG einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der AG den AN von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichtet hat, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Muster-Widerrufsformular

Der AG kann das folgende Formular verwenden und an uns senden, wenn er den Vertrag widerrufen will:

An grommunio GmbH, Donau-City-Str. 7, 1220 Wien, E-Mail: office@grommunio.com

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren/Dienstleistungen (*):

Bestellt am (*)/erhalten am (*):

Name des/der Verbraucher(s):

Anschrift des/der Verbraucher(s):

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

12. Gewährleistung, Wartung, Änderungen

Ist der AG ein Unternehmer, gilt folgendes:

Bei Dienstleistungen gewährleistet der AN, dass

- die Erbringung der Dienstleistungen gemäß dem Stand der Technik erfolgt;

- bei der Vertragserfüllung ein hoher Sorgfalts- und Qualitätsmaßstab angewendet wird;
- bei der Leistungserbringung nur kompetentes Personal eingesetzt wird.

Der AN macht darüber hinaus keine Performance-Zusagen bzw. Garantien (mit Ausnahme der in Anlage 2 enthaltenen Reaktionszeiten bei den Leistungspaketen). Falls im Vertrag ausdrücklich eine Erfolgsverantwortlichkeit vereinbart ist, gewährleistet der AN, dass die erbrachten Dienstleistungen den vertraglich vereinbarten Vorgaben in den für den AG wesentlichen Belangen entsprechen und nicht mit Fehlern behaftet sind, die ihre Tauglichkeit demgegenüber erheblich aufheben oder mindern. Der AN macht darüber hinaus keine Performance Zusagen bzw. -Garantien. Der AN kann nicht zusichern, dass die in den Dienstleistungsergebnissen enthaltenen Funktionen in einer vom AG ausgewählten Kombination (sofern nicht von vornherein durch vom AG gelieferte Testfälle vorgegeben) ununterbrochen und fehlerfrei ablaufen. Diese Zusicherung kann ebenfalls nicht gewährleistet werden, sofern es zu Änderungen der Systemumgebung kommt. Die Gewährleistung für Mängel aufgrund von Hardware- bzw. Betriebssystemfehlern ist ausgeschlossen.

Mangelhafte Leistungen sind durch den AG binnen 14 Tagen nach Kenntnis bzw. binnen 14 Tagen nach dem Zeitpunkt, zu dem dieser bei ordentlicher Sorgfalt hätte Kenntnis erlangen müssen bzw. binnen 14 Tagen nach Programmabnahme (im Falle deren Festlegung im Angebot) schriftlich zu rügen. Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen. Der AN ist berechtigt, behauptete Mängel jederzeit und wiederholt zu begutachten, widrigenfalls etwaige Gewährleistungsansprüche des AG erlöschen. Die Begutachtungskosten trägt der AG, wenn die Mängelrüge zu Unrecht erfolgt ist.

Im Falle von berechtigten Gewährleistungsansprüchen verpflichtet sich der AN, nach seiner Wahl, Mängel an den Leistungen entweder durch Verbesserung oder Austausch innerhalb angemessener Frist zu beheben. Schlagen zwei Verbesserungsversuche bzw. Austausche fehl, kann der AG vom Vertrag zurücktreten, ausgenommen bei unwesentlichen Mängeln.

Unbeschadet der oben angeführten Fristen verjähren die Ansprüche aus Gewährleistung jedenfalls nach einem Jahr ab Erbringung der Leistung bzw. ab Abnahme (im Falle deren Festlegung im Angebot).

Die gesetzliche Mängelvermutung des § 924 ABGB ist ausgeschlossen. Der Nachweis des Bestehens eines Mangels zum Zeitpunkt der Erbringung der Leistung bzw. Abnahme obliegt daher jedenfalls dem AG. Eine Haftung des AN für Mangelfolgeschäden aus dem Titel des Schadenersatzes ist ausgeschlossen. Kosten für Hilfestellung, Fehldiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom AG zu vertreten sind sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden vom AN gegen Berechnung durchgeführt.

Der AN übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf Änderungen an den Dienstleistungen durch den AG selbst oder durch Dritte, unsachgemäße Bedienung, geänderter Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, soweit solche vorgeschrieben sind, anormale Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installations- und Lagerbedingungen) sowie auf Transportschäden und dergleichen zurückzuführen sind.

Kommt der AN seiner Pflicht zur Mängelbeseitigung nicht nach, oder verletzt der AN seine Reaktionspflichten gemäß SLA (Anlage 2) innerhalb eines Kalenderquartals

mehr als zwei Mal, so kann der AG nach Setzen einer angemessenen Nachfrist den Vertrag außerordentlich kündigen.

Soweit Gegenstand des Auftrages die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Programme ist, bezieht sich die Gewährleistung auf die Änderung oder Ergänzung. Die Gewährleistung für das ursprüngliche Programm lebt dadurch nicht wieder auf.

Klarstellend wird festgehalten, dass für nicht vom AN entwickelte Softwaremodule keine Gewährleistung und Haftung übernommen wird.

Die hier festgelegten Gewährleistungsansprüche sind abschließend.

Mängelrügen, Gewährleistungsprüfungen und die Gewährleistungsdurchführung unterbrechen nicht die Gewährleistungs- und Verjährungsfristen.

Der AG ist nicht berechtigt, wegen allfälliger Gewährleistungsansprüche fällige Zahlungen an den AN zurückzuhalten.

Ist der AG ein Verbraucher, gelten die gesetzlichen Gewährleistungsregeln.

13. Haftung

Gegenüber Unternehmern haftet der AN für im Rahmen der Vertragserfüllung zugefügte Schäden nur, sofern dem AN oder den für den AN tätigen Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder krass grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird. Schadenersatzansprüche in Fällen leichter sowie normaler grober Fahrlässigkeit sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht für Personenschäden oder Produkthaftungsansprüche. Die Beweislast für das Vorliegen von krass grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz liegt beim AG. Weiters ist eine Haftung für indirekte Schäden, mittelbare Schäden, Begleit- und Folgeschäden einschließlich des Gewinnentganges, Umsatz- und Zinsverlust, Rechtsverfolgungskosten sowie für Schäden aus Verlust von Daten oder Datengebrauch, ausgeschlossen.

Gegenüber Verbrauchern ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht bei der Verletzung vertraglicher Hauptleistungspflichten, bei Personenschäden, oder bei Produkthaftungsansprüchen.

14. Loyalität

Die Vertragspartner verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern, die an der Realisierung der Verträge gearbeitet haben, des anderen Vertragspartners während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen. Der dagegen verstoßende Vertragspartner ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe eines Jahresgehaltes des Mitarbeiters zu zahlen. Es gilt dabei das richterliche Mäßigungsrecht.

15. Datenschutz und Geheimhaltung

Der AN gewährleistet gemäß den Bestimmungen des Datenschutzgesetzes die Verpflichtung zur Einhaltung des Datengeheimnisses wahrzunehmen und verpflichtet seine Mitarbeiter zu deren Einhaltung.

Bestandteil dieser AGB sind die in der Anlage Nr. 3 enthaltenen Bedingungen für eine Auftragsverarbeitung gemäß Art 28 der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).

Die Vertragsparteien verpflichten sich, über alle Angelegenheiten, die im Zusammenhang mit der Erfüllung des Vertrags bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren sowie die Geheimhaltungsverpflichtung ihren Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen zu überbinden.

Die Pflicht zur Wahrung von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen gilt unbefristet auch für die Zeit nach Beendigung der Geschäftsbeziehung.

Ausgenommen sind Fälle, in denen eine gesetzliche Verpflichtung zur Auskunftserteilung besteht.

16. Änderungen der AGB

Der AN ist berechtigt, diese AGB gemäß der nachfolgenden Bestimmungen zu ändern:

Änderungen der AGB werden dem AG vor Inkrafttreten per E-Mail an die bekanntgegebene E-Mail Adresse des AG mitgeteilt. Sofern der AG der Änderung nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt der Nachricht – die explizit auf die Wirkung eines etwaigen Schweigens und die entsprechende Frist hinweist – ausdrücklich widerspricht, gilt die Änderung als angenommen. Im Fall des Widerspruchs gelten die alten AGB weiter; der AN behält sich für diesen Fall vor, den Vertrag mit dem AG ordentlich zu kündigen.

Gegenüber AG, die Verbraucher sind, dürfen solche Änderungen der AGB nur geringfügig und für den AG zumutbar sein, keine Hauptleistungspflichten betreffen und nur Änderungen betreffen die notwendig und sachlich gerechtfertigt sind, um die Leistungen des AN bestmöglich anzubieten und um die Interessen des AG zu wahren.

17. Sonstiges

Erfüllungsort für alle Geschäfte ist – falls nichts Anderweitiges ausdrücklich vereinbart ist – der Geschäftssitz des AN.

Gegenüber AG, die Unternehmer sind, gilt folgender Absatz: Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieses Vertrages nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahekommt.

Der AG gewährt dem AN das Recht, den AG nach Vertragsabschluss als Referenz zu führen, sofern dieser nicht widerspricht.

18. Schlussbestimmungen

Für alle sich aus oder im Zusammenhang mit den zwischen dem AG und dem AN abgeschlossenen Verträgen resultierenden Streitigkeiten gilt Österreichisches Recht unter Ausschluss von Verweisungsnormen sowie des UN-Kaufrechtes als vereinbart. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl aber nur insoweit, als dieser jedenfalls den Schutz der zwingenden Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthaltsort hat, genießt.

Für Verbraucher gelten die gesetzlichen Gerichtsstände. Für eventuelle Streitigkeiten im Verhältnis zu Unternehmern gilt ausschließlich das Handelsgericht Wien als vereinbart.

Falls der AG ein Unternehmer ist, haben wichtige Mitteilungen schriftlich, per Telefax oder per E-Mail zu erfolgen, und sind an den im Angebot des AN genannten Ansprechpartner zu richten. Mitteilungen des AG, die auf Mängelrügen, Nachfristsetzung infolge Verzugs, die Änderung oder Beendigung des mit dem AN geschlossenen Vertragsverhältnisses gerichtet sind, entfalten – falls der AG ein Unternehmer ist – nur bei firmenmäßiger Zeichnung durch den AG Rechtswirksamkeit.

Anlage 1 - Leistungsvarianten

grommunio Basic

1. Wartung und Support der vom AN entwickelten Softwareteile des Modules grommunio bei gesetzlichen und softwaretechnisch notwendigen Änderungen, sowie die kostenfreie Updatemöglichkeit auf die aktuell gültige Programmversion.
2. Weitergabe von Softwareverbesserungen, die ausschließlich vom AN entwickelt worden sind, soweit sie die Standardversion betreffen.
3. Zugang zum grommunio Online-Handbuch für eine schnelle Selbsthilfe oder Weiterbildung.
4. Nutzung der grommunio Support E-Mail-Adresse, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.

grommunio Plus

1. Wartung und Support der vom AN entwickelten Softwareteile, der Module grommunio, grommunio meet, und grommunio chat bei gesetzlichen und softwaretechnisch notwendigen Änderungen, sowie die kostenfreie Updatemöglichkeit auf die aktuell gültige Programmversion.
2. Weitergabe von Softwareverbesserungen, die ausschließlich vom AN entwickelt worden sind, soweit sie die Standardversion betreffen.
3. Zugang zum grommunio Online-Handbuch für eine schnelle Selbsthilfe oder Weiterbildung.
4. Nutzung der grommunio Support E-Mail-Adresse, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.
5. Zugang zur grommunio Supporthotline, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.

grommunio Business

1. Wartung und Support der vom AN entwickelten Softwareteile, der Module grommunio, grommunio meet, grommunio chat, grommunio files, grommunio archive und grommunio mdm bei gesetzlichen und softwaretechnisch notwendigen Änderungen, sowie die kostenfreie Updatemöglichkeit auf die aktuell gültige Programmversion.
2. Weitergabe von Softwareverbesserungen, die ausschließlich vom AN entwickelt worden sind, soweit sie die Standardversion betreffen.
3. Zugang zum grommunio Online-Handbuch für eine schnelle Selbsthilfe oder Weiterbildung.
4. Nutzung der grommunio Support E-Mail-Adresse, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.
5. Zugang zur grommunio Supporthotline, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.

6. Wartung und Support von Spezialumgebungen im Sinne der Hochverfügbarkeit, geografisch oder logisch verteilte Installationen, Hosting-Umgebungen oder auch Archiv-Integrationen.

grommunio Enterprise

1. Wartung und Support der vom AN entwickelten Softwareteile, der Module grommunio, grommunio meet, grommunio chat, grommunio files, grommunio archive und grommunio mdm bei gesetzlichen und softwaretechnisch notwendigen Änderungen, sowie die kostenfreie Updatemöglichkeit auf die aktuell gültige Programmversion.
2. Weitergabe von Softwareverbesserungen, die ausschließlich vom AN entwickelt worden sind, soweit sie die Standardversion betreffen.
3. Zugang zum grommunio Online-Handbuch für eine schnelle Selbsthilfe oder Weiterbildung.
4. Nutzung der grommunio Support E-Mail-Adresse, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.
5. Zugang zur grommunio Supporthotline, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.
6. Wartung und Support von Spezialumgebungen im Sinne der Hochverfügbarkeit, geografisch oder logisch verteilte Installationen, Hosting-Umgebungen oder auch Archiv-Integrationen.
7. Nutzung des 24/7 Notfallsupports mittels Rückrufservice, auch außerhalb der Supportzeiten.

Anlage 2 – Service Level Agreement (SLA)

1. Leistungen

Die Wartungsleistungen dienen der durchgehenden und fehlerfreien Bereitstellung der grommunio Software und werden im Rahmen der Leistungspakete innerhalb der grommunio Supportzeiten, Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr MEZ, erbracht.

2. Servicelevel

2.1. Fehlerklassen

Die Bewertung und Priorisierung von Fehlern bei der Bereitstellung der Software (Funktionen laut Angebot und Produktbeschreibung oder gewöhnlich vorausgesetzte Eigenschaften sind nicht gegeben) erfolgt nach den im Folgenden aufgelisteten Kriterien durch den Support.

2.1.1. Priorität 1

Der Fehler führt dazu, dass das System oder die Dienstleistung nicht verfügbar bzw. die Nutzung nicht möglich ist.

Beispiel für Priorität 1: Die grommunio Appliance bootet nicht und kann dementsprechend dessen Dienste nicht zur Verfügung stellen.

2.1.2. Priorität 2

Der Fehler bedingt bei wichtigen Funktionen erhebliche Nutzungseinschränkungen, die nicht für eine angemessene, dem Endkunden zuzumutende Zeitdauer durch geeignete Maßnahmen umgangen werden können.

Beispiel für Priorität 2: Es können über grommunio weder E-Mails versendet noch empfangen werden.

2.1.3. Priorität 3

Der Fehler bedingt bei manchen Funktionen unerhebliche Nutzungseinschränkungen, die vom Endkunden durch geeignete Maßnahmen umgangen werden können.

Beispiel für Priorität 3: Das Einloggen auf grommunio web ist nicht möglich.

2.2. Verfügbarkeit

Die Software wird am Standort des AG betrieben. Die Verfügbarkeit obliegt daher allein dem AG und dessen Systemen.

2.3 Reaktionszeiten bei Fehlermeldungen

Als Reaktionszeit gilt der Zeitraum zwischen der Eröffnung einer Störungsmeldung im Ticketsystem des Lizenzgebers und der ersten qualifizierten Maßnahme zur Fehleranalyse und Fehlerbehebung.

Klarstellend wird festgehalten, dass der AN Bemühungen setzt, die Fehlerbehebung zügig voranzutreiben, jedoch keine Garantien zur Dauer (Fixzeit) der Fehlerbehebung erteilen kann.

- Priorität 1: 4 Stunden Reaktionszeit
- Priorität 2: 8 Stunden Reaktionszeit
- Priorität 3: 24 Stunden Reaktionszeit

3. Fehlermeldungen

Fehlermeldungen sind schriftlich an support@grommunio.com oder mündlich an die Support-Hotline des jeweiligen geografisch nächsten Standortes zu erstatten. Die aktuellen Kontaktinformationen sind hierbei auf der Website <https://grommunio.com> zu entnehmen. Der AG hat Fehler unverzüglich mitzuteilen und wird den AN bei der Fehlersuche sowie bei der Fehlerbeseitigung umfassend unterstützen. Hierzu gehört insbesondere, dem AN eine nachvollziehbare Fehlerbeschreibung zu übermitteln und dem AN auf erste Aufforderung hin sonstige Daten (z.B. Screenshots) und Protokolle (z.B. Fehlerprotokolle) vorzulegen bzw. zu übermitteln.

Anlage 3 - Bedingungen für eine Auftragsverarbeitung gemäß Art 28 der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Sofern es zu einer Verarbeitung von personenbezogenen Daten des AG (dies können Personenstammdaten, Kommunikationsdaten, Vertragsstammdaten, Kundenhistorie, Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten des AG oder Vertragspartner des AG sein) durch den AN im Auftrag des AG kommt, kommen die nachstehenden Bedingungen der Auftragsdatenverarbeitung gemäß Art 28 DSGVO zur Anwendung:

1. Gegenstand und Dauer der Auftragsverarbeitung

1.1 Im Falle der Erbringung von Wartungs- und Supportdienstleistungen durch den AN kann es zu einem Zugriff auf personenbezogene Daten (im Rahmen der grommunio Software) des AG (sowie Kunden des AG) kommen. Die Verwendung von und der Umgang mit diesen Daten ist durch gegenständliche Bedingungen geregelt.

1.2 Die Dauer der Auftragsverarbeitung entspricht der Dauer der Erbringung von Wartungs- und Supportdienstleistungen durch den AN an den AG.

2. Weisung zur Datenverarbeitung

Der AN verarbeitet die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur auf Grundlage der zwischen dem AN und dem AG geschlossenen Vertrages oder nach dokumentierter Weisung des AG, sofern der AN nicht gesetzlich zu einer Verarbeitung von Daten verpflichtet ist; in einem solchen Fall hat der AN den AG diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mitzuteilen, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet. Der AN hat den AG darüber zu informieren, falls der AN der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen gesetzliche Bestimmungen verstößt.

3. Ort der Datenverarbeitung

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung findet ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des AG und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind.

4. Technisch-organisatorische Maßnahmen

4.1 Der AN hat die Sicherheit gem. Art. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DSGVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DSGVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DSGVO zu berücksichtigen.

4.2 Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem AN gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

5. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten

5.1 Zur Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DSGVO gelten folgende Verpflichtungen:

- a) Der AN setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Der AN und jede dem AN unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des des AG verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.
- b) Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DSGVO.
- c) Der AN kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.
- d) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem AG im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse.

6. Unterauftragsverhältnisse

6.1 Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der AN z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Wartung und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt. Der AN ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des AG auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

6.2 Die vollständige Liste aller Unterauftragnehmer finden Sie im Partner-Bereich des Partner-Portals unter: <https://portal.grommunio.com/partners>. Der AG stimmt einer möglichen Beauftragung der unter diesem Link angeführten Unterauftragnehmer zu, dies unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2 und 4 DSGVO.

6.3 Die Auslagerung auf Unterauftragnehmer oder der Wechsel des bestehenden Unterauftragnehmers sind zulässig, soweit:

- der AN eine solche Auslagerung auf Unterauftragnehmer dem AG eine angemessene Zeit vorab schriftlich oder in Textform anzeigt, und
- der AG nicht bis zum Zeitpunkt der Übergabe der Daten gegenüber dem AN schriftlich oder in Textform Einspruch gegen die geplante Auslagerung erhebt, und

- eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2 und 4 DSGVO zugrunde gelegt wird.

6.4 Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des AG an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet.

6.5 der AN haftet dem AG gegenüber für die Einhaltung der Pflichten des Unterauftragnehmers.

7. Unterstützungsleistungen

7.1 Der AN wird unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen den AG bei der Einhaltung der in den Art. 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten unterstützen.

7.2 Der AN wird unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der zur Verfügung stehenden Informationen den AG nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen dabei unterstützen, damit dieser seine Verpflichtungen zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Art. 12 bis 22 DSGVO genannten Rechte von betroffenen Personen nachkommen kann.

8. Kontrollrechte des AG

Der AG hat das Recht, im Einvernehmen mit dem AN Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennendem Prüfer durchführen zu lassen, um sich von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch den AN zu überzeugen. Der AN wird dem AG alle hierzu erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen.

9. Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten

Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den AG hat der AN sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem AG auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten, es sei denn es besteht für den AN eine Verpflichtung zur Speicherung. Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung und Leistungserbringung dienen, sind durch den AN entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren.

10. Entgelt

Für Leistungen die der AN gemäß den Pflichten dieser Vereinbarung laut Anlage 1 im Support zu erbringen hat, erhält der AN ein Entgelt entsprechend der jeweils aktuell gültigen Preisliste.

Für Leistungen, welche über die Pflichten dieser Vereinbarung laut Anlage 1 hinausgehen, erhält der AN ein Entgelt, welches sich nach den allgemeinen Stundensätzen für IT Supportleistungen, bemisst.