I. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Datum: 26.05.2026

1. Allgemeines

1.1. Die Auftragnehmerin, Lago IT, Diego Lago Lago, Gailitzer Straße 25, 9601 Arnoldstein, Österreich (im Folgenden: Lago IT) erbringt für den Auftraggeber (im Folgenden: Kunde) Dienstleistungen in den folgenden Bereichen:

- Ausarbeitung von Organisationskonzepten
- Prozessanalysen und -optimierungen
- Erstellung von Scripts zwecks Prozessautomatisierung
- Installation und Betrieb von Hard- und Softwarekomponenten
- Überwachung, Wartung und Fehlerbehebung von IT-Systemen
- Beratung für und Verkauf von Nutzungsberechtigungen für Softwareprodukte
- Beratung für und Verkauf von Hardware und IT-Zubehör

1.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, welche die Lago IT gegenüber dem Kunden erbringt, auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf die AGB Bezug genommen wird. Die AGB der Lago IT gelten nur, wenn sie vom Kunden schriftlich (Auch durch eine elektronische Unterschrift) oder elektronisch (bspw. via Button in einem Formular) anerkannt worden sind.

1.3. Wenn die Lago IT Managed Services für den Kunden erbringt, gelangt der Abschnitt II. Vertragsbedingungen für Managed Services zur Anwendung. Im Falle eines Widerspruchs zwischen dem Teil I. „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ und Teil II. „Vertragsbedingungen für Managed Services“ hat die speziellere Regelung Vorrang.

2. Leistungsumfang

2.1. Der genaue Umfang der Dienstleistungen der Lago IT ist im jeweiligen Vertrag mit dem Kunden festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt die Lago IT die Dienstleistungen während der üblichen Geschäftszeiten. Die Lago IT wird entsprechend des jeweiligen Vertrags für die Erbringung und Verfügbarkeit der Dienstleistungen sorgen.

2.2. Grundlage der für die Leistungserbringung von der Lago IT eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des Kunden, wie er auf der Grundlage der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen ermittelt wurde. Machen neue Anforderungen des Kunden eine Änderung der Dienstleistungen bzw. der eingesetzten Technologie erforderlich, wird die Lago IT auf Wunsch des Kunden ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

2.3. Lago IT behält sich vor, die eingesetzten Einrichtungen und Technologien, die Einsatz beim Kunden finden, jederzeit und ohne Ankündigung zu ändern. Dabei wird sichergestellt, dass die Qualität der eingesetzten Einrichtungen und Technologien gleich oder höherwertig ist.

2.4. Leistungen durch die Lago IT, die vom Kunden über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom Kunden nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils bei der Lago IT gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der bei der Lago IT üblichen Geschäftszeiten, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung oder Bedienung durch den Kunden oder sonstige nicht von der Lago IT zu vertretende Umstände entstanden sind. Ebenso sind Schulungsleistungen grundsätzlich nicht in den Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

2.5. Sofern die Lago IT auf Wunsch des Kunden Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. Die Lago IT ist nur für die von ihm selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich.

2.6. Ausdrücklich weisen wir daraufhin, dass eine barrierefreie Ausgestaltung, insbesondere iSd Bundesgesetzes über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG), des Bundesgesetzes über den barrierefreien Zugang zu Websites und mobilen Anwendungen des Bundes (Web-Zugänglichkeits-Gesetz – WZG) bzw. des mit 28. Juni 2025 in Kraft tretenden Bundesgesetz über Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (Barrierefreiheitsgesetz – BaFG) nicht im Angebot enthalten ist, sofern diese nicht gesondert/ individuell vom Kunden angefordert wurde. Sollte die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart worden sein, so obliegt dem Kunden die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf die hierfür einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen durchzuführen.

3. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden

3.1. Der Kunde verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch die Lago IT erforderlich sind. Der Kunde verpflichtet sich weiters, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang der Lago IT enthalten sind.

3.2. Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden, stellt der Kunde die zur Erbringung der Dienstleistungen durch die Lago IT erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze, Infrastruktur sowie allfällige sonst benötigte Ressourcen in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung. Jedenfalls ist der Kunde für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich. Ebenso hat der Kunde für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der Kunde ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern der Lago IT Weisungen - gleich welcher Art - zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich an den von der Lago IT benannten Ansprechpartner herantragen.

3.3. Der Kunde stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche von der Lago IT zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der von der Lago IT geforderten Form zur Verfügung und unterstützt die Lago IT auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Dienstleistungen. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Kunden, die Änderungen in den von der Lago IT für den Kunden zu erbringenden Dienstleistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit der Lago IT hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.

3.4. Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang von der Lago IT enthalten ist, wird der Kunde auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.

3.5. Der Kunde ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen von der Lago IT erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln und aufzubewahren.

3.6. Der Kunde wird die der Lago IT übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.

3.7. Der Kunde wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass die Lago IT in der Erbringung der Dienstleistungen nicht behindert wird. Der Kunde stellt sicher, dass die Lago IT und/oder die durch sie beauftragten Dritten für die Erbringung der Dienstleistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim Kunden erhalten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.

3.8. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die von der Lago IT erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne für die von der Lago IT zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der Kunde wird die der Lago IT hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den bei der Lago IT jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.

3.9. Der Kunde sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von der Lago IT eingesetzten und bereitgestellten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der Kunde haftet der Lago IT gegenüber für jeden Schaden.

3.10. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des Kunden unentgeltlich.

3.11. Sofern die Lago IT dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der Kunde verpflichtet, auf diesem keine Daten abzulegen, deren Nutzung gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt. Die Lago IT behält sich vor, ebendiese Daten unwiderruflich zu löschen. Zudem ist der Kunde verpflichtet, die Daten vor der Speicherung auf diesem Speicherplatz auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (zB Virenschutzprogramme) einzusetzen.

4. Leistungsstörungen

4.1. Die Lago IT verpflichtet sich zur Erbringung der Dienstleistungen nach den Angaben im Vertrag. Erbringt die Lago IT die Dienstleistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist die Lago IT verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist seine Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei zu erbringen, indem sie nach ihrer Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt.

4.2. Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des Kunden oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des Kunden gemäß Punkt 3.9, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen.

4.3. Der Kunde wird der Lago IT bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom Kunden unverzüglich schriftlich oder per Support Portal zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der Kunde.

4.4. Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs (6) Monate. Die Rechte des Kunden aus der Gewährleistung sowie die Ansprüche daraus verjähren 3 Monate nach Ende der jeweiligen Gewährleistungsfrist.

4.5. Die Aktualisierungspflicht gemäß § 7 VGG iVm § 1 Abs 3 VGG wird in ihrem gesamten Ausmaß ausgeschlossen, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird. Hinsichtlich Aktualisierungen / Updates kommen daher nur die diesbezüglichen Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien zu tragen.

4.6. Die Regelungen dieses Punktes gelten sinngemäß für allfällige Lieferungen von Hard- oder Softwareprodukten von der Lago IT an den Kunden. § 924 ABGB "Vermutung der Mangelhaftigkeit" wird einvernehmlich ausgeschlossen. Für allfällige dem Kunden von der Lago IT überlassene Hard- oder Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Gewährleistungsbedingungen des Herstellers dieser Produkte. Bis zur vollständigen Bezahlung behält sich die Lago IT das Eigentum an allen von ihm gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor.

5. Haftung

5.1. Die Lago IT haftet dem Kunden für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens und bei Vorsatz. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf von der Lago IT beigezogene Dritte zurückgehen. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet die Lago IT unbeschränkt.

5.2. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.

5.3. Schadenersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

5.4. Sofern die Lago IT das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt die Lago IT diese Ansprüche an den Kunden ab.

5.5. Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 5.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal EUR 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 15.000,-. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des Kunden - gleich aus welchem Rechtsgrund - sind ausgeschlossen.

5.6. Die Lago IT haftet nicht für Störungen der Telekommunikationsinfrastruktur einschließlich der Netzwerk- und Telefonleitungen.

6. Vergütung

6.1. Die vom Kunden zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem Vertrag. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet.

6.2. Reisezeiten von Mitarbeitern der Lago IT gelten als Arbeitszeit. Reisezeiten werden in Höhe des vereinbarten Reisesatzes vergütet. Zusätzlich werden die Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom Kunden nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Die Erstattung der notwendigen Reise-, Nächtigungs- und Verpflegungskosten erfolgt gegen Vorlage der Belege (Kopien).

6.3. Die Lago IT ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den Kunden in angemessener Höhe abhängig zu machen.

6.4. Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen monatlich im Voraus berechnet. Die von der Lago IT gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens vierzehn (14) Tage ab Fakturenerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem die Lago IT über sie verfügen kann. Kommt der Kunde mit seinen Zahlungen in Verzug, ist die Lago IT berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen (9,2 % pro Jahr über dem aktuellen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank) und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des Kunden 14 Tage überschreiten, ist die Lago IT berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen. Die Lago IT ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen. Für Mahnschreiben kann ein Pauschalbetrag von EUR 40,00 geltend gemacht werden.

6.5. Die Aufrechnung ist dem Kunden nur mit einer von der Lago IT anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nicht zu.

6.6. Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabenschuldigkeiten, wie z.B. Rechtsgeschäftsgebühren oder Quellensteuern, trägt der Kunde. Sollte die Lago IT für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde die Lago IT schad- und klaglos halten.

6.7. Der Stundensatz der Lago IT beträgt während der Geschäftszeiten EUR 120 und wird pro angefangene 15 Minuten berechnet.

Leistungen, die zwischen 20:00 – 06:00 und an Samstagen geleistet werden, haben einen Aufpreis in Höhe von 50%.

Leistungen, die an Sonn- und Feiertagen erbracht werden, haben einen Aufpreis von 100%.

Die Anfahrtspauschale wird iHv. 1€ pro gefahrenem Kilometer ab der Betriebsstätte der Lago IT (Gailitzer Straße 25, 9601 Arnoldstein, Österreich) geltend gemacht.

7. Höhere Gewalt

7.1. Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

Lago IT
Diego Lago Lago
Gailitzer Straße 25
9601 Arnoldstein, AT

+43 670 1828 121
office@lago-it.com
https://lago-it.com

N26
DE78 1001 1001 2856 4929 19
NTSDEB1XXX
ATU8118418

8. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen

8.1. Soweit dem Kunden von der Lago IT Softwareprodukte überlassen werden oder dem Kunden die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen von Dienstleistungen oder Serviceverträgen ermöglicht wird, steht dem Kunden das nicht-ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht (Werknutzungsbewilligung) zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form zu benutzen.

8.2. Die Lizenzierungsmethode ist dem Vertrag zu entnehmen.

8.3. Für dem Kunden von der Lago IT überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte.

8.4. Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem Kunden keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des Kunden nach den §§ 40d, 40e UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.

8.5. Alle dem Kunden von der Lago IT überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.

8.6. Die für den operativen Betrieb nötige Dokumentation und dafür nötige Passwörter werden vor Ort bei Systemübergabe ausgehändigt. Die System- und Administratorpasswörter sowie die Systemdokumentation werden unmittelbar nach vollständigem Zahlungseingang und Aufforderung durch den Kunden übergeben, sofern hierbei nicht andere Vereinbarungen hinsichtlich Vertrag und Systemgewährleistung beeinträchtigt werden

8.7. Administrative Zugangsdaten zu Einrichtungen und Technologien, welche die Lago IT für den Kunden im Rahmen eines Vertrags betreibt, stehen bis zur Kündigung des Vertrags im Eigentum der Lago IT. Der Kunde besitzt kein Recht darauf, diese Zugangsdaten zu erhalten. Administrative Tätigkeiten Dritter auf oder innerhalb ebendiesen Einrichtungen und Technologien werden kostenpflichtig durch die Lago IT überwacht.

9. Laufzeit des Vertrags

9.1. Die Mindestlaufzeit und Laufzeit des Vertrags wird im jeweiligen Vertrag geregelt. Sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde, kann der Vertrag von jedem Vertragspartner unter Einhaltung der im Vertrag vereinbarten Kündigungsfrist durch eingeschriebenen Brief oder per E-Mail gekündigt werden. Der Kunde hat ein Recht auf eine elektronische Kündigungsbestätigung.

9.2. Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenem Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs (6) Monaten behindert oder verhindert werden.

9.3. Bei Vertragsbeendigung hat der Kunde unverzüglich sämtliche ihm von der Lago IT überlassenen Unterlagen und Dokumentationen an die Lago IT zurückzustellen. Die Lago IT übergibt dem Kunden sämtliche Administrative Zugangsdaten zu, im Rahmen des Vertrags, betriebenen Einrichtungen und Technologien unentgeltlich.

9.4. Auf Wunsch unterstützt die Lago IT bei Vertragsende den Kunden zu den jeweiligen bei der Lago IT geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den Kunden oder einen vom Kunden benannten Dritten.

10. Datenschutz

10.1. Wenn die Lago IT personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gelangt der im Anhang ersichtliche Auftragsverarbeitervertrag nach Art 28 DSGVO zu Anwendung.

11. Geheimhaltung

11.1. Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, oder dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.

11.2. Die mit der Lago IT verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

12. Schlussbestimmungen

12.1. Die Vertragspartner benennen im Vertrag sachkundige und kompetente Mitarbeiter, die die erforderlichen Entscheidungen fällen oder veranlassen können.

12.2. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.

12.3. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine sinngemäße gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt.

12.4. Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. Die Lago IT ist jedoch berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des Kunden auf ein mit der Lago IT konzernrechtlich verbundenes Unternehmen zu übertragen.

12.5. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht (unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes), auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart. Erfüllungsort ist der Sitz des Auftragnehmers.

Lago IT
Diego Lago Lago
Gailitzer Straße 25
9601 Arnoldstein, AT

+43 670 1828 121
office@lago-it.com
https://lago-it.com

N26
DE78 1001 1001 2856 4929 19
NTSDEB1XXX
ATU8118418

II. Vertragsbedingungen für Managed Services

(„Servicevertrag“)

1. Zweck der Vertragsbeziehung und Präambel

1.1. Lago IT, Diego Lago Lago, Gailitzer Straße 25, 9601 Arnoldstein, Österreich, hat sich auf die Erbringung von IT-Dienstleistungen in der Form von Managed Services spezialisiert und bietet in diesem Zusammenhang diverse Leistungen (in der Folge „Managed Services“) an. Eine detaillierte Aufstellung der von Lago IT angebotenen Leistungen ergibt sich aus dem Dokument „Leistungsbeschreibung“ welches dem Kunden bekannt ist und auch diesem Vertrag als Anhang beigeschlossen ist. Vor diesem Hintergrund treffen die Parteien nachstehende Vereinbarung:

1.2. Lago IT schließt diesen Servicevertrag unter der Annahme, dass der Kunde als Unternehmer im Sinne des § 1 Abs 1 Z 1 ABGB zu qualifizieren ist.

1.3. Zum Zwecke der besseren Lesbarkeit wird auf eine geschlechterspezifische Differenzierung verzichtet. Dies geschieht ohne Diskriminierungsabsicht. Sämtliche Geschlechter sind gleichermaßen angesprochen.

1.4. Definitionen

DATEN bezeichnet personenbezogene Daten im Sinne des Art 4 Z 1 der Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“).

SCHRIFTFORM: Sofern nicht ausdrücklich anderes definiert ist, ist eine E-Mail (nicht jedoch eine SMS oder ähnliche Nachrichtenformen) ausreichend, um den schriftlichen Formerfordernissen Genüge zu tun. Eine E-Mail gilt auch dann als zugestellt, wenn sie im SPAM-Ordner des Empfängers landet.

1.5. Vertragshierarchie: Die im Punkt „Anhänge“ (siehe Punkt 9) genannten Dokumente bilden einen integralen Bestandteil dieses Servicevertrages und gelten mit dessen Unterzeichnung als wirksam vereinbart. Im Falle eines Widerspruches zwischen den Dokumenten gilt folgende Vertragshierarchie:

- Der spezielle, betroffene, Anhang
- Dieser Servicevertrag
- Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Teil I)

Etwaige AGB des KUNDEN sind ausdrücklich ausgeschlossen.

Bei datenschutzrechtlichen Fragestellungen haben die Regelungen des Auftragsverarbeitervertrages nach Art 28 DSGVO Vorrang.

2. Vertragsgegenstand und Leistungsabgrenzung

2.1. Die konkret zu erbringende(n) Leistung(en) richten sich nach den vom Kunden ausgewählten Service- und gegebenenfalls Zusatzpaketen laut Leistungsblatt. Wünscht der Kunde nach Abschluss dieses Servicevertrages eine Änderung der bestehenden Leistungen oder weitere Zusatzpakete, so ist folgendes Prozedere einzuhalten:

- Lago IT unterbreitet dem Kunden auf Basis dessen Wünsche ein Angebot für zusätzliche Leistungen;
- Mit der Annahme des Angebotes für zusätzliche Leistungen durch den Kunden gelten diese als wirksam vereinbart;
- Die Annahme dieses Angebotes für zusätzliche Leistungen wird diesem Servicevertrag für Dokumentationszwecke als Beilage angeschlossen.

2.2. Sofern im Leistungsblatt nicht etwas anderes definiert wurden, gelten folgenden Leistungen der Lago IT als geschuldet:

- Fehlgeschlagene Dienste neustarten;
- Laufwerksbereinigung und -optimierung;
- Überwachung und Überprüfung von Hardware;
- Patch Management für Windows (Server) und macOS Betriebssysteme;
- Patch Management für von der Lago IT ausgewählte Dritthersteller; Software.
- Compliance der Geräte wird durch Sicherheitseinstellungen erzwungen;
- Überwachung der Geräte auf schadhafte Aktivität inklusive Einleitung von Gegenmaßnahmen;
- Bereinigung von schadhaften Aktivitäten auf dem Gerät.

2.3. Die folgenden Leistungen werden während der Geschäftszeiten der Lago IT durch die Lago IT erbracht:

- Fehlgeschlagene Dienste neustarten;
- Laufwerksbereinigung und -optimierung;
- Wiederherstellung des Betriebs der Geräte bei Problemen mit dem Betriebssystem;
- Erstinstallation und Konfiguration der Geräte;
- Installation von Software;
- Fehlerbehebung bei fehlgeschlagenen Patches von Betriebssystem oder Dritthersteller Software;
- Anpassung der für die Compliance nötigen Sicherheitseinstellungen;
- Bereinigung von Schadhaften Aktivitäten auf dem Gerät.

2.4. Aufgabe der Lago IT im Rahmen dieses Servicevertrag ist ausschließlich die Sicherstellung der grundsätzlichen Operationsfähigkeit der kundeneigenen und in den Räumlichkeiten des Kunden installierten EDV-Systeme (Hardware, Software, Netzwerk) durch proaktive Betreuung und Pflege der kundeneigenen Systeme (Systembetreuung- und Systemadministration). Dies geschieht durch aktive Prüfung der störungsfreien Operationsfähigkeit der kundeneigenen Systeme im Rahmen der festgelegten Intervalle, Feststellung etwaiger Inoperationalitäten, Diagnose der zu Grunde liegenden Fehlerquellen sowie die Umsetzung der erforderlichen Schritte zur Wiederherstellung der störungsfreien hard- und softwaremäßigen Operationalität (einschließlich der Veranlassung der Erfüllung externer Wartungs- oder Gewährleistungspflichten im Rahmen solcher vertraglicher Vereinbarungen).

2.5. Innerhalb dieses Rahmens obliegen der Lago IT:

- alle Aufgaben der Systembetreuung und Systemadministration;
- Durchführung von Arbeiten zur Aufrechterhaltung und zur Verbesserung des Betriebs der unterstützten Umgebung;
- Beratung bei der Auswahl von kundeneigener oder kundenseitig anzuschaffender Hard- und Software;
- Beseitigung von Störungen und Fehlern an den unterstützten Systemen, soweit diese nicht durch Fremdeinwirkung oder vorsätzliche Einwirkung des Kunden oder seiner Mitarbeiter entstanden sind;
- Durchführung regelmäßiger Meetings mit dem Kunden zur Planung von Änderungen in der unterstützten Umgebung;
- Vermittlung zwischen Kunde und extern beauftragten Firmen (Servicedesk, Outsourcing Unternehmen).

2.6. Die Verwaltungssoftware überwacht alle Geräte rund um die Uhr, während eine Verbindung zum Internet und zu den Verwaltungsservern der Lago IT sichergestellt ist. Bei kritischen Fehlern wird ein Ticket im Kunden Support & Service Portal (KSS Portal) erstellt, welches entweder durch einen Techniker oder durch eine Automation bearbeitet und gelöst wird. Die Leistungen werden ausschließlich via Fernwartung erbracht. Für Vor-Ort Support fällt die tagesaktuelle Anfahrtspauschale an. Eingeleiteten Gegenmaßnahmen exkludieren den automatisierten Neustart eines Computers, um Datenverlust vorzubeugen. Support von Drittherstellersoftware ist ausgeschlossen und wird im Rahmen des tagesaktuellen Stundensatzes gesondert berechnet.

2.7. Unter anderem sind folgende Aufgaben und Tätigkeiten ausdrücklich nicht vom Umfang der Dienstleistung von Lago IT im Rahmen dieses Servicevertrages erfasst:

- Prüfung der Interoperationalität von kundeneigener Hard- und Software untereinander;
- Prüfung der Interoperationaliät Hardware- oder Software-Updates im Rahmen bestehender oder neue kundenseits anzuschaffender Systeme;
- Erstellung von Patches sowie die Bereitstellung von Hardware/Teilen, sofern kein separater Wartungsvertrag darüber mit Lago IT besteht;
- Arbeiten außerhalb der Büro- bzw. Betriebszeiten des Kunden;
- Arbeiten im Rahmen eines Projektes, Erweiterung oder Reduktion der kundeneigenen Systeme nach Absprache;
- Unterstützung des Kunden und seiner Mitarbeiter bei der Benutzung der Anwendungsprogramme;
- Systemerweiterungen, Redesign, Neuimplementierungen, Automationsprozesse, Softwarepaketierung, Migrationen auf neue Betriebssysteme;
- Support für Individual-Software und Applikationen die vom Kunden in Eigenregie oder durch Dritte im Auftrag erstellt wurden;
- Herstellung einer allgemeinen Cyber-Sicherheit;
- IT-Forensik-Leistungen bei IT-Sicherheitsvorfällen;
- Erstellung und Umsetzung eines Backup-Management-Systems;
- Erstellung und Umsetzung eines Business-Continuity-Planes.

2.8. Wenn Lago IT ausdrücklich mit der Erstellung von Backups beauftragt wurde gilt wie folgt: Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass trotz hoher Standards keine Garantie für die Wiederherstellung von Daten gegeben werden kann. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass durch die Wiederherstellung von Backups etwaige Daten zum Nachweis einer Cyber-Attacke (Forensik) verloren gehen. Es wird darauf hingewiesen, dass es bei Einspielung von Daten aus Backups zu einer ungewöhnlichen Funktionsweise der Software, welche diese Daten verarbeitet, kommen kann. Gegebenenfalls muss der Software-Anbieter herangezogen werden, um eine vollständige Datenrekonstruktion herzustellen. Es wird darauf hingewiesen, dass Backups nicht in Echtzeit erfolgen, sodass die Backups nicht immer auf dem aktuellsten Stand sind. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass bei Vertragsbeendigung die Backups, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, unwiederbringlich gelöscht werden.

2.9. Die Ausführung der im Folgenden beispielhaft aufgeführten Aufgaben ist ausdrücklich durch den Kunden bzw. durch den Kunden benannte Personen durchzuführen und sicherzustellen. Leistungen die nicht dezidiert der Lago IT zugewiesen wurden, müssen in Eigenverantwortung des Kunden umgesetzt und gewartet werden:

- Ermöglichung des Zugangs zu allen unterstützten Systemen während der Büro- bzw. Betriebszeiten des Kunden und nach besonderer Vereinbarung;
- Schulung der Anwender zur grundlegenden Nutzung der Client-Anwendungen;
- Umsetzung einer angemessenen IT-Sicherheit;
- Unterstützung bei rechtlichen Fragen (unter anderem zur DSGVO oder NIS-2-Richtlinie; NISG 2026);
- Angemessene Awareness zu aktuellen Gefahren im Bereich der Cybergefahren;
- Umsetzung eines Backup-Management-Systems;
- Umsetzung eines Business-Continuity-Planes;
- Abschluss seiner angemessenen Versicherung gegen Cyber-Vorfälle

3. Gegenleistung und Zahlungsmodalitäten

3.1. Die Vertragsparteien vereinbaren für die Erbringung der Leistungen der Lago IT ein Pauschalentgelt laut Leistungsblatt beginnend ab dem im Leistungsblatt definierten Zeitraum. Im Falle eines Rumpfmonates erfolgt eine aliquote Abgeltung.

3.2. Das Entgelt für die laufende Service-Leistungen ist monatlich im Voraus (spätestens bis zum 5. des jeweiligen Monats) vom Kunden an den Anbieter zu leisten.

3.3. Erbrachte Leistungen, die nicht bereits mit dem Pauschalentgelt laut Punkt 3.1 umfasst sind (etwa Zusatzpakete, individuelle Leistungen etc.), werde mit Rechnungslegung fällig und sind binnen acht Tagen ohne Skonto zu bezahlen. Sofern die Bezahlung per SEPA-Lastschrift erfolgt, hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass ausreichend Geld für die Abbuchungen vorhanden ist.

3.4. Im Zweifel ist die Umsatzsteuer noch nicht inkludiert. Es gelten jeweils die im Vertragszeitpunkt angeführten Preise.

3.5. Sofern die Forderungen nicht binnen acht Tagen bezahlt werden, wird die Lago IT den gesetzlich zulässigen Verzugszins im Sinne des § 456 UGB (9,2 % über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank pro Jahr) ab dem Tag der Fälligkeit verrechnen. Für Mahnschreiben kann ein Aufwandsersatz von EUR 40,00 pro Mahnschreiben in Rechnung gestellt werden.

3.6. Im Falle eines Zahlungsverzuges von mehr als dreißig Tagen ist die Lago IT dazu berechtigt, ihre Leistungen bis zum Ausgleich des Rückstandes zurückzubehalten.

3.7. Die Lago IT behält sich das Recht vor, die vereinbarten Entgelte einmal jährlich an die Inflation anzupassen. Als Referenzwert gilt der von der Statistik Austria veröffentlichte monatliche Index der Verbraucherpreise (Basis VPI 2020). Die Entgelte erhöhen sich nach Maßgabe der durchschnittlichen Veränderung der in den letzten 12 Monaten veröffentlichten Indexzahlen, wobei Stichtag der Oktoberwert ist. Sollte der Anbieter in einem Jahr auf eine Inflationsanpassung verzichtet bzw diese unterlassen haben, ist er berechtigt, diese Inflationsanpassung bei der nächsten Inflationsanpassung (zusätzlich) nachzuholen.

4. Nebenpflichten und Referenzklausel

4.1. Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit der Vertragsparteien erforderlich. Die Vertragsparteien werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch die Lago IT haben können.

4.2. 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 (dies betrifft insbesondere etwaige Log-In-Daten oder Passwörter) und diese sicher und vertraulich aufzubewahren. Sollte der Kunde den Verdacht eines Missbrauchs durch Dritte haben, hat er die Lago IT unverzüglich darüber zu informieren. Der Kunde verpflichtet sich dazu, sichere Passwörter (mindestens 12 Zeichen bestehend aus Sonderzeichen und Zahlen sowie einer Groß- und Kleinschreibung) zu verwenden. Die Lago IT haftet nicht für eine etwaige Verletzung dieser Verpflichtung.

4.3. Der Kunde stellt sicher, dass die Lago IT technisch und rechtlich in die Lage versetzt wird ihre Leistungen zu erbringen. Für diese Zwecke wird durch den Kunden sichergestellt, dass die Lago IT auf die IT-Systeme und Geräte remote (im Zuge der Fernwartung) oder gegebenenfalls physisch vor Ort zugreifen kann.

4.4. Die Lago IT ist zur Erfüllung ihrer Leistungspflichten der Zutritt zu den Einrichtungen und Endgeräten des Kunden zu ermöglichen. Das Zutrittsrecht umfasst auch einen Fernwartungszugriff.

4.5. Die Lago IT ist berechtigt, Probleme anhand für den Kunden technisch, organisatorisch und wirtschaftlich zumutbaren Mitteln temporär zu umgehen.

4.6. Die Lago IT kann sich für die Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag Subunternehmer bedienen. Die getroffenen Haftungsbeschränkungen gelten auch für etwaige eingesetzte Erfüllungsgehilfen.

4.7. Die Lago IT ist berechtigt, den Umstand der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden durch eine Referenz auf ihrer Website, in sozialen Medien oder seinen Geschäftspapieren auszuweisen. Sie ist in diesem Zusammenhang berechtigt, das Logo des Kundens heranzuziehen. Dieses Recht geht über die Dauer der Vertragsbeziehung hinaus.

4.8. Während dem aufrechten Vertragsverhältnis sowie für die Dauer von einem Jahr ab Beendigung der Vertragsbeziehung verpflichtet sich der Kunde (bzw ihm zuzurechnende Personen) keine Mitarbeiter oder Subunternehmer der Lago IT abzuwerben (bzw dies zu versuchen). Verletzt der Kunde diese Loyalitätspflichten, hat er der Lago IT für jeden einzelnen Pflichtverstoß eine verschuldensunabhängige Vertragsstrafe zu zahlen. Die Vertragsstrafe beträgt für jeden einzelnen Fall eines Verstoßes EUR 50.000. Der Lago IT bleibt es unbenommen, einen darüberhinausgehenden Schaden geltend zu machen.

5. Gewährleistung, Haftungsrücklass und Schad- und Klagloserklärung

5.1. Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab dem Zeitpunkt der Abnahme der vertragsgegenständlichen Leistung. Die Verjährungsfrist für die Geltendmachung der Gewährleistung beträgt drei Monate.

5.2. Das Recht auf Verkürzung über die Hälfte nach § 934 ABGB ist ausgeschlossen.

5.3. Mängelrügeobliegenheiten im Sinne des § 377 UGB sind zu beachten.

5.4. Die Haftung der Lago IT für leicht fahrlässig verursachte Schäden ist ausgeschlossen.

5.5. Die Haftung der Lago IT ist in Fällen der groben Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf das Zwölffache der monatlich vom Kunden zu entrichtenden Entgeltsumme laut Leistungsbeschreibung (wobei der Durchschnitt der letzten drei Monate vor Schadeneintritt heranzuziehen ist).

5.6. Die Haftung der Lago IT für entgangenen Gewinn und immaterielle Schäden des Kundens ist ausgeschlossen.

5.7. Die Lago IT haftet nicht, wenn der Kunden den Update-Empfehlungen der Lago IT und/oder des Anbieters der jeweils betroffenen Software bzw. Hardware (Third-Party-Anbieter) nicht nachkommt.

5.8. Sofern die Lago IT aus Gründen, welche nicht in ihrer Sphäre gelegen sind und/oder für welche sie kein Verschulden trifft (z.B. Stromausfall, Cyber-Attacken, höhere Gewalt, Probleme bei Third-Party-Providern, gesetzliche Änderungen, politische Unruhen, Streiks, Epidemien, Pandemien), ihre Leistungen nicht zur Verfügung stellen kann, haftet die Lago IT nicht für dadurch entstandene Schäden beim Kunden.

5.9. Die Lago IT haftet nicht für eingesetzte Software oder Hardware bzw. generell Leistungen, für welche dritte Parteien verantwortlich sind (Third-Party-Leistungen). Gegebenenfalls hat der Kunde etwaige Gewährleistungs- und Haftungsansprüche direkt an diesen Dritten zu richten.

6. Datensicherheit und Datenschutz

6.1. Die Vertragsparteien werden vor Beginn und im Verlauf der Vertragsbeziehung technische vertrauliche Informationen, technisches Spezialwissen, DATEN und Know-How einander zugänglich machen. Die Vertragsparteien verpflichten sich, diese Informationen und DATEN, vertraulich zu behandeln und nur für vertragsgegenständliche Zwecke zu verwenden.

6.2. Die Vertragsparteien verpflichten sich zur Einhaltung des § 6 DSG (Vertraulichkeit personenbezogener Daten). Führt die Lago IT Tätigkeiten für den Kunden (bzw. dessen Kunden) aus, bei welchen bestimmungsgemäß auch DATEN verarbeiten werden sollen, ist die Lago IT zur Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen verpflichtet.

6.3. Nachdem die Lago IT im Zusammenhang mit gegenständlichen Servicevertrag im Auftrag des Kunden DATEN verarbeitet, schließen die Vertragsparteien einen Auftragsverarbeitervertrag nach Art 28 DSGVO ab (siehe Anhang 2).

6.4. Die Lago IT weist darauf hin, dass DATEN des Kunden zu Werbezwecken (z.B. Newsletter) auf der Grundlage von berechtigten Interessen (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO) verarbeitet werden dürfen. Der Kunde kann dieser Form der Datenverarbeitung jederzeit widersprechen (Art 21 Abs 2 DSGVO).

7. Vertragslaufzeit

7.1. Dieser Servicevertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann unter Wahrung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum letzten Tag des jeweiligen Vertragsjahres schriftlich gekündigt werden.

7.2. Das Recht auf außerordentliche Kündigung bleibt den Vertragsparteien unbenommen.

7.3. In den ersten drei Monaten der Vertragsbeziehung haben beide Vertragsparteien ein Sonderkündigungsrecht, sodass der Vertrag zum Ende des laufenden Monats gekündigt werden. Im Falle der Kündigung durch den Kunden, verpflichtet sich dieser zu einem Feedback-Gespräch.

7.4. Es wird darauf hingewiesen, dass sämtliche bei Lago IT gespeicherten Daten des Kunden (sofern der Löschung keine gesetzliche oder vertragliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht) vier Monate nach Vertragsbeendigung unwiederbringlich gelöscht werden. Es obliegt der alleinigen Verantwortung des Kunden diese Daten rechtzeitig von Lago IT zu fordern.

7.5. Es wird darauf hingewiesen, dass mit Third-Party-Providern im Sinne des Servicepaketes abgeschlossene Verträge für die dort ausgewiesene Dauer nicht ordentlich gekündigt werden können.

8. Schlussbestimmungen

8.1. Nichtige Bestimmungen einzelner Vertragsbestandteile oder Verträge berühren nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen oder anderer Verträge. An deren Stelle treten angemessene Ersatzbestimmungen, die im Lichte des Vertragszweckes, dem am nächsten kommen, was die Vertragsparteien gewollt hätten, hätten sie die Unwirksamkeit gekannt. Gleiches gilt bei vertragswidrigen Lücken.

8.2. Dieser Vertrag und seine integrierenden Bestandteile enthalten die vollständigen Abmachungen der Vertragsparteien. Änderungen dieses Vertrages bedürfen der SCHRIFTFORM.

8.3. Die Vertragssprache für sämtliche Verträge im Zuge des Vertrages ist Deutsch. Dies ist auch bei etwaigen Interpretationsstreitigkeiten zu berücksichtigen.

9. Anwendbares Recht

9.1. Diesem Vertrag (und sämtlichen damit in Verbindung stehenden Vertragsbestandteilen) liegt österreichisches Recht zugrunde und gilt dieses als vereinbart. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrecht, CISG) ist ausgeschlossen.

10. Gerichtsstand

10.1. Für die Beilegung von Streitigkeiten über die Gültigkeit des Vertrages (und sämtlichen damit in Verbindung stehenden Vertragsbestandteilen), aus dem Vertrag und nach Beendigung des Vertrages wird ausschließlich das dem Streitwert nach zuständige Gericht in Villach für zuständig erklärt.

Lago IT
Diego Lago Lago
Gailitzer Straße 25
9601 Arnoldstein, AT

+43 670 1828 121
office@lago-it.com
https://lago-it.com

N26
DE78 1001 1001 2856 4929 19
NTSDEB1XXX
ATU8118418

11. Anhänge

11.1. Die angeführten Anhänge bilden einen integralen Bestandteil des Vertrages und gelten mit Annahme des Kunden als wirksam vereinbart:

- Angebot: Leitsungsbestandteile des Servicevertrags
- Anhang 1: Auftragsverarbeitervertrag nach Art 28 DSGVO
- Anhang 2: Service Levels

Anhang 1:

AUFTRAGSVERARBEITERVERTRAG

("AVV")

nach Art 28 DSGVO

1. Eingangsbestimmungen

1.1. Vertragsparteien

Dieser Vertrag wird zwischen

Unternehmen

Kunde

Straße

PLZ, Ort, Land

im Folgenden mit „Verantwortlicher" bezeichnet einerseits

und der

Lago IT,

Diego Lago Lago,

Gailitzer Straße 25,

9601 Arnoldstein, Österreich

im Folgenden mit „Auftragsverarbeiter" bezeichnet andererseits

abgeschlossen.

1.2. **Definitionen**

AUFTRAGSVERARBEITER bezeichnet einen Auftragsverarbeiter im Sinne des Art 4 Z 8 Datenschutz-Grundverordnung.

DATEN bezeichnet personenbezogene Daten im Sinne des Art 4 Z 1 der Datenschutz-Grundverordnung.

DSGVO bezeichnet die Datenschutz-Grundverordnung in der jeweils geltenden Fassung.

VERANTWORTLICHER bezeichnet einen Verantwortlichen im Sinne des Art 4 Z 7 Datenschutz-Grundverordnung.

Die VERTRAGSPARTEIEN umfassen den Kunden und Lago IT.

SUBAUFTRAGSVERARBEITER bezeichnet einen weiteren Auftragsverarbeiter, dessen Dienste der AUFTRAGSVERARBEITER in Anspruch nimmt, um bestimmte Verarbeitungstätigkeiten auszuführen.

1.3. **Neutralität der Geschlechter**

Zum Zwecke der besseren Lesbarkeit wird auf eine geschlechterspezifische Differenzierung verzichtet. Dies geschieht ohne Diskriminierungsabsicht. Alle Geschlechter sind gleichermaßen angesprochen.

2. Hauptteil

2.1. Gegenstand, Dauer, Art und Zweck der Verarbeitung (Art 28 Abs 3 DSGVO)

Dieser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er endet, sobald der IT-Unterstützungsvertrag zwischen den Parteien endet. Der Gegenstand und die Art dieses AVV kann wie folgt beschrieben werden: Erbringung von Managed Services im Bereich der IT.

2.2. Art der personenbezogenen Daten und Kategorien der betroffenen Personen (Art 28 Abs 3 DSGVO)

Im Zuge der gegenständlichen Auftragsverarbeitung werden folgende Arten von DATEN Mitarbeitern und Geschäftspartnern des Verantwortlichen verarbeitet:

- Stammdaten
  (Name, Vorname, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Kundennummer)
- Beschäftigtendaten
  (Mitarbeitername, Firmen-E-Mail, Benutzer-ID, Abteilung, Rollen und Berechtigungen)
- IT-Nutzungs- und Protokolldaten (Logdaten)
  (IP-Adresse, Login-Zeitpunkte, Zugriffsprotokolle, Geräteinformationen, System-Events)
- Inhaltsdaten
  (Dokumente, E-Mails, Datenbankinhalte, Dateien in Cloud- oder Serversystemen)

- Kommunikationsdaten
  (Support-Tickets, E-Mail-Kommunikation, Chatverläufe, Remote-Support-Sitzungen)
- Vertrags- und Abrechnungsdaten
  (Rechnungsdaten, Zahlungsinformationen, Vertragsdaten, Lizenzinformationen)

- Metadaten und Systemdaten
  (Systemkonfigurationen, Benutzeraktivitäten, Performance- und Monitoringdaten)

Verarbeitung nur auf dokumentierte Weisung (Art 28 Abs 3 lit a DSGVO)

Der AUFTRAGSVERARBEITER wird DATEN nur auf dokumentierte Weisung des VERANTWORTLICHEN im Rahmen der getroffenen Vereinbarung – auch in Bezug auf die Übermittlung von DATEN an ein Drittland oder eine internationale Organisation – verarbeiten, sofern er nicht durch das Recht der Europäischen Union oder der Mitgliedstaaten, dem der AUFTRAGSVERARBEITER unterliegt, hierzu verpflichtet ist; in einem solchen Fall teilt der AUFTRAGSVERARBEITER dem VERANTWORTLICHEN diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.

2.3. **Verpflichtung zur Vertraulichkeit (Art 28 Abs 3 lit b DSGVO)**

Der AUFTRAGSVERARBEITER gewährleistet, dass sich die zur Verarbeitung der DATEN befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheit unterliegen. Diese Verpflichtung gilt auch über das Vertragsverhältnis hinaus.

2.4. **Verpflichtung zur Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen (Art 28 Abs 3 lit c DSGVO)**

Der AUFTRAGSVERARBEITER gewährleistet, alle gemäß Artikel 32 DSGVO erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen.

2.5. **Unterstützungspflichten (Art 28 Abs 3 lit e DSGVO)**

Der AUFTRAGSVERARBEITER wird den VERANTWORTLICHEN angesichts der Art der Verarbeitung nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen dabei unterstützen, seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Kapitel III DSGVO genannten Rechte der betroffenen Person nachzukommen. Auskünfte an Dritte bzw betroffene Personen erteilt der AUFTRAGSVERARBEITER dabei ausschließlich auf Weisung des VERANTWORTLICHEN.

2.6. **Informationspflichten (Art 28 Abs 3 lit f DSGVO)**

Der AUFTRAGSVERARBEITER wird den VERANTWORTLICHEN unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden technischen Informationen bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten unterstützen.

2.7. **Rückgabe oder Löschung der Daten (Art 28 Abs 3 lit g DSGVO)**

Der AUFTRAGSVERARBEITER wird nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistung alle DATEN nach Wahl des VERANTWORTLICHEN entweder löschen oder zurückgeben, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten eine Verpflichtung zur Speicherung der DATEN besteht.

2.8. **Möglichkeit der Überprüfung (Art 28 Abs 3 lit h DSGVO)**

Der AUFTRAGSVERARBEITER wird dem VERANTWORTLICHEN alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der im Art 28 DSGVO niedergelegten Pflichten zur Verfügung stellen und Überprüfungen – einschließlich Inspektionen –, die vom VERANTWORTLICHEN oder einem anderen von diesem beauftragten Prüfer durchgeführt werden, ermöglichen und dazu beitragen.

2.9. **Informationspflicht bei Datenschutzverstoß (Art 28 Abs 3 lit h DSGVO)**

Der AUFTRAGSVERARBEITER wird den VERANTWORTLICHEN unverzüglich darüber informieren, falls er der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen die DSGVO oder gegen andere Datenschutzbestimmungen der Union oder Mitgliedstaaten verstößt.

2.10. **Inanspruchnahme von Subauftragsverarbeitern (Art 28 Abs 4 DSGVO)**

Nimmt der AUFTRAGSVERARBEITER die Dienste eines weiteren Auftragsverarbeiters (im Folgenden: SUBAUFTRAGSVERARBEITER) in Anspruch, um bestimmte Verarbeitungstätigkeiten im Namen des VERANTWORTLICHEN auszuführen, so werden diesem SUBAUFTRAGSVERARBEITER im Wege eines Vertrags oder eines anderen Rechtsinstruments nach dem Unionsrecht oder dem Recht der betreffenden Mitgliedstaaten dieselben Datenschutzpflichten auferlegt, die in einem Vertrag oder anderen Rechtsinstrumenten zwischen dem VERANTWORTLICHEN und dem AUFTRAGSVERARBEITER festgelegt sind. Dabei müssen insbesondere hinreichende Garantien dafür geboten werden, dass die geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung entsprechend den Anforderungen der DSGVO erfolgt. Kommt der SUBAUFTRAGSVERARBEITER seinen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet der AUFTRAGSVERARBEITER gegenüber dem VERANTWORTLICHEN für die Einhaltung der Pflichten jenes SUBAUFTRAGSVERARBEITERS.

Derzeit setzt der AUFTRAGSVERARBEITER folgende SUBAUFTRAGSVERARBEITER ein:

- Siehe Anhang 2i

Der VERANTWORTLICHE ist mit der Heranziehung der genannten SUBAUFTRAGSVERARBEITER einverstanden. Der VERANTWORTLICHE erteilt eine allgemeine Genehmigung, dass der AUFTRAGSVERARBEITER andere SUBAUFTRAGSVERARBEITER hinzuziehen darf. Der AUFTRAGSVERARBEITER hat den VERANTWORTLICHEN jedoch immer über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung anderer SUBAUFTRAGSVERARBEITER zu informieren. Der VERANTWORTLICHE hat das Recht, gegen derartige Änderungen Einspruch binnen 14 Tagen zu erheben (Art 28 Abs 2 DSGVO), widrigenfalls von einer Zustimmung ausgegangen wird. Der AUFTRAGSVERARBEITER verpflichtet sich, dass die in Art 28 Abs 2 und 4 DSGVO genannten Bedingungen für die Inanspruchnahme der Dienste eines weiteren SUBAUFTRAGSVERARBEITER eingehalten werden (Art 28 Abs 3 lit d DSGVO).

3. Schlussbestimmungen

3.1 **Kosten der Mitwirkung**

Dem AUFTRAGSVERARBEITER steht für die Mitwirkung der gesetzlich und vertraglichen Mitwirkungsleistungen (insbesondere im Zuge eines Audits oder der Wahrnehmung der Betroffenenrechte) ein separater Kostenersatzanspruch zu. Ein Kostenersatzanspruch besteht jedoch nicht, wenn der Aufwand in diesem Zusammenhang sehr gering ist (Aufwand von unter 1/4 Stunde im Monat).

4. Anhang

4.1. **Anhänge**

Die angeführten Anhänge bilden einen integralen Bestandteil des AVV und gelten als wirksam vereinbart:

- Anhang 2i: Subauftragsverarbeiter

Anhang 2i: Subauftragsverarbeiter

Subauftragsverarbeiter: SentinelOne, Inc
Zweck der Subauftragsverarbeitung: Antiviren-Schutz-System
Sitz des Subauftragsverarbeiters: USA
Sicherstellung eines angemessenen Drittlandtransfers: SentinelOne, Inc ist unter dem EU-US Data Privacy Framework gelistet

Subauftragsverarbeiter: Ninja-One, LLC
Zweck der Subauftragsverarbeitung: Computer-Verwaltung und Monitoring
Sitz des Subauftragsverarbeiters: USA
Sicherstellung eines angemessenen Drittlandtransfers: Ninja-One, LLC ist unter dem EU-US Data Privacy Framework gelistet

Subauftragsverarbeiter: Exclaimer Ltd
Zweck der Subauftragsverarbeitung: E-Mail Signaturen
Sitz des Subauftragsverarbeiters: England
Sicherstellung eines angemessenen Drittlandtransfers: Angemessenheitsbeschluss Art 45 DSGVO

Subauftragsverarbeiter: 1Password (AgileBits Inc)
Zweck der Subauftragsverarbeitung: Passwortmanager
Sitz des Subauftragsverarbeiters: Kanada
Sicherstellung eines angemessenen Drittlandtransfers: Angemessenheitsbeschluss Art 45 DSGVO

Subauftragsverarbeiter: Microsoft Inc
Zweck der Subauftragsverarbeitung: Office-Software
Sitz des Subauftragsverarbeiters: USA
Sicherstellung eines angemessenen Drittlandtransfers: Microsoft Inc ist unter dem EU-US-Data Privacy Framework gelistet

Subauftragsverarbeiter: Google LLC

Zweck der Subauftragsverarbeitung: Office-Software

Sitz des Subauftragsverarbeiters: USA

Sicherstellung eines angemessenen Drittlandtransfers: Google LLC ist unter dem EU-US-Data Privacy Framework gelistet

Subauftragsverarbeiter: Atlassian Inc

Zweck der Subauftragsverarbeitung: Ticket-System und Knowledge-Base

Sitz des Subauftragsverarbeiters: USA

Sicherstellung eines angemessenen Drittlandtransfers: Atlassian Inc ist unter dem EU-US-Data Privacy Framework gelistet

Subauftragsverarbeiter: Huntress Labs

Zweck der Subauftragsverarbeitung: SoC (Security Operation Center)

Sitz des Subauftragsverarbeiters: USA

Sicherstellung eines angemessenen Drittlandtransfers: Atlassian Inc ist unter dem EU-US-Data Privacy Framework gelistet

Subauftragsverarbeiter: Open Text Software GmbH

Zweck der Subauftragsverarbeitung: Lizenzbuchung

Sitz des Subauftragsverarbeiters: Deutschland

Sicherstellung eines angemessenen Drittlandtransfers: Innerhalb der EU

Subauftragsverarbeiter: Pax8, Inc.

Zweck der Subauftragsverarbeitung: Lizenzbuchung

Sitz des Subauftragsverarbeiters: USA

Sicherstellung eines angemessenen Drittlandtransfers: Standarddatenschutzklauseln nach Art 46 Abs 2 lit c DSGVO.

Subauftragsverarbeiter: Fortinet, Inc

Zweck der Subauftragsverarbeitung: E-Mail Filter

Sitz des Subauftragsverarbeiters: USA

Sicherstellung eines angemessenen Drittlandtransfers: Fortinet, Inc ist unter dem EU-US-Data Privacy Framework gelistet

Subauftragsverarbeiter: Anthropic PBC

Zweck der Subauftragsverarbeitung: Ki-Modell-Anbieter von Claude

Sitz des Subauftragsverarbeiters: USA

Sicherstellung eines angemessenen Drittlandtransfers: Standarddatenschutzklauseln nach Art 46 Abs 2 lit c DSGVO.

Subauftragsverarbeiter: Hetzner Online GmbH

Zweck der Subauftragsverarbeitung: Hosting von Cloud Ressourcen

Sitz des Subauftragsverarbeiters: Deutschland

Sicherstellung eines angemessenen Drittlandtransfers: Innerhalb der EU

Anhang 3:

SERVICE-LEVELS

1. Allgemeines

1.1. Geltung

Die in Punkt 1.3 genannten Reaktionszeiten gelten während der Geschäftszeiten der Lago IT.

Die Reaktionszeiten gelten jeweils ab Eingang der Anfrage im KSS Portal.

Die Lago IT behält sich die Auswahl eines Technikers für die Bearbeitung vor.

Die Reaktionszeit gilt auch dann als erfüllt, wenn der Kunde einen Terminvorschlag innerhalb der SLA ablehnt oder nicht erreichbar ist.

Der Kunde stimmt zu, dass Wetter, Verkehrsbedingungen oder höhere Gewalt, die außerhalb der Kontrolle der Lago IT liegen, die Erfüllung der Reaktionszeit verlängern oder verhindern kann.

1.2. SLA-Bruch

Bei Bruch einer der in Punkt 1.3 genannten SLAs hat der Kunde ein Anrecht darauf, eine Teilrückzahlung des Managed Service Grundpreises zu beantragen. Die Höhe der Teilrückzahlung hängt von der Priorität der Anfrage ab, deren SLA gebrochen worden ist:

Kritisch: 5% der monatlichen Summe
Hoch: 3% der monatlichen Summe
Mittel: 2% der monatlichen Summe
Niedrig: 0,5% der monatlichen Summe

Die gesamte Teilrückzahlung ist pro Monat auf 30% des Managed Service Grundpreises gedeckelt.

Teilrückzahlungen können ausschließlich über das KSS Portal beantragt werden.

1.3. **Reaktionszeiten**

Sachverhalt	Priorität	Reaktionszeit
Service kann nicht erbracht werden (alle Benutzer und Funktionen sind nicht arbeitsfähig). *Beispiel*: Alle Clients sind ausgefallen.	Kritisch	Antwort: 2 Stunden Support: 4 Stunden
Signifikante Einschränkung des Service (große Anzahl an Nutzern oder geschäftsentscheidenden Funktionen betroffen) *Beispiel*: Alle Clients einer Abteilung sind ausgefallen.	Hoch	Antwort: 3 Stunden Support: 5 Stunden
Eingeschränkte Service-Einbußen (beschränkte Anzahl an Benutzern oder Funktionen betroffen, Geschäftsprozess kann fortgesetzt werden) *Beispiel*: Alle Clients einer Abteilung reagieren langsam, aber funktionieren.	Mittel	Antwort: 5 Stunden Support: 8 Stunden

Geringfügige Service-Einschränkungen (Arbeitsbetrieb kann fortgesetzt werden, ein Nutzer betroffen) *Beispiel*: Ein Computer reagiert langsam, aber funktioniert.	Niedrig	Antwort: 8 Stunden Support: 24 Stunden

2. Voraussetzungen

Die folgenden Voraussetzungen gelten für alle von diesem Servicevertrag abgedeckten Geräte.

2.1. **Geräte**

Alle Geräte müssen original und die Betriebssysteme lizenziert sein.

Alle Geräte dürfen höchstens fünf Jahre alt sein.

Werden die Geräte im Rahmen dieses Servicevertrags von der Lago IT gestellt (Leasing, Miete), so werden diese nach spätestens fünf Jahren durch die Lago IT ausgetauscht.

Gehören die Geräte dem Kunden, müssen diese durch zeitgerechte Geräte ersetzt werden. Die Kosten hierfür hat der Kunde zu tragen. Auf Wunsch stellt die Lago IT dem Kunden ein Konzept und Angebot für neue Hardware zur Verfügung. Die Migration der Daten und Einstellungen von den alten Geräten auf die neuen wird Im Rahmen des tagesaktuellen Stundensatzes gesondert berechnet.

Die Lago IT übernimmt keine Gewährleistung für die Erfüllung des in Punkt 1 beschriebenen Leistungsumfangs für Geräte, die älter als fünf Jahre sind oder deren Betriebssysteme vom Hersteller als End of Life gekennzeichnet sind (Kein Support seitens Hersteller). Der vereinbarte monatliche Beitrag für das Gerät ist dennoch zu begleichen.

Lago IT
Diego Lago Lago
Gailitzer Straße 25
9601 Arnoldstein, AT

+43 670 1828 121
office@lago-it.com
https://lago-it.com

N26
DE78 1001 1001 2856 4929 19
NTSDEB1XXX
ATU8118418

2.2. **Verwaltungssoftware**

Die Verwaltungssoftware der Lago IT muss auf allen Geräten im Rahmen dieses Servicevertrags installiert sein und darf nicht entfernt werden.

Leistungen, die auf Geräten erbracht werden, die sich nicht in der Verwaltung der Lago IT befinden, werden gesondert abgerechnet.

Wenn der Kunde die Verwaltungssoftware eigenmächtig auf weiteren Geräten installiert, erklärt er sich automatisch damit einverstanden, die weiteren Geräte in der nächsten Monatsabrechnung zu bezahlen.