

# Allgemeine Bedingungen für die Service-Karten der ITM Informationstransport und -management GmbH für Reseller

## 1. Produktbezogene Regelungen

- 1.1 Die ITM Service-Karte ermöglicht dem Service-Karte Kunden den Bezug von Serviceleistungen der ITM Informationstransport und -management Gesellschaft m.b.H., Wienerbergstraße 53, 1120 Wien (im folgenden „ITM“) unter Zugrundelegung der a) bei Bestellungen über das Bestellportal im Bestellportal, b) bei Bestellungen auf Basis eines Angebots im Angebot oder c) bei Bestellungen auf Basis einer Preisliste ohne vorheriges Angebot im Bestellportal beim jeweiligen Artikel hinterlegten Bedingungen für die Service-Karte und dieser Allgemeinen Bedingungen innerhalb eines bestimmten Zeitraumes (Gültigkeitsdauer).
- 1.2 Die erbrachten Dienstleistungen werden auf Grundlage des erworbenen Stundenkontingents mit der Service-Karte verrechnet. Zeit und Ort der Leistungserbringung sind, nach jeweiliger Anforderung durch den Kunden, einvernehmlich festzulegen.
- 1.3 Innerhalb der Gültigkeitsdauer der Service-Karte kann für das erworbene Stundenkontingent jede im Produktdatenblatt angeführte Dienstleistung in Anspruch genommen werden. Alle Dienstleistungen werden, sofern möglich, mittels Fernzugriff erbracht. Dienstleistungen vor Ort werden nur dann erbracht, wenn keine technische Möglichkeit dazu besteht, oder auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden.

## 2. Beziehender und Übertragbarkeit

Die Service-Karte ist an den Vertragspartner gebunden und ist nicht übertragbar. Ein Bezug ist nur durch Reseller und nicht durch Endkunden möglich. Ein Bezug durch den Reseller für den Einsatz bei dem oder für den Endkunden ist möglich.

## 3. Zeiten der Leistungserbringung

- 3.1 Die Leistungen der Service-Karte sind regulär im Zeitraum von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr (reguläre Zeiten) verfügbar. Wochenenden und Feiertage sind ausgenommen.
- 3.2 Leistungen außerhalb der regulären Zeiten können bei ITM beantragt werden und unterliegen folgenden Regelungen.  
Der Zuschlag für Dienstleistungen an Arbeitstagen außerhalb der regulären Zeiten, wird mit 50% Zulage berechnet und mittels zusätzlicher Stunden zur erbrachten Dienstleistung vom bestehenden Kontingent abgezogen.

Werden Dienstleistungen an Wochenenden oder Feiertagen vereinbart, so wird eine Zulage von 100% auf die erbrachte Dienstleistung berechnet und vom bestehenden Kontingent abgezogen.

#### **4. Preise**

Es gelten die Preise, die zum Zeitpunkt der Bestellung a) bei Bestellungen über das Bestellportal im Bestellportal, b) bei Bestellungen auf Basis eines Angebots im Angebot oder c) bei Bestellungen auf Basis einer Preisliste ohne vorheriges Angebot in der dann aktuellen Preisliste, ersichtlich sind.

#### **5. Abbuchung aus dem Stundenkontingent**

5.1 Nach Anforderung einer Dienstleistung und erfolgter Leistungserbringung durch ITM, werden die Zeiten für die Dienstleistung aus dem bestehenden Stundenkontingent abgebucht. Die zeitliche Taktung basiert auf angefangenen 15 Min.

5.2 Im Rahmen dieser Abrechnung werden bestellte bzw. benötigte Materialien nach der mit dem Kunden vereinbarten Preisliste oder, wenn keine vereinbart wurde, nach den Preisen, die im Bestellportal beim jeweiligen Artikel ausgewiesen sind, gesondert verrechnet.

#### **6. Ablauf des Stundenkontingents**

Das Stundenkontingent der Service-Karte ist für 12 Monate gültig und kann nur innerhalb dieses Zeitraums verbraucht werden. Nach Ablauf von 12 Monaten nach der Bestellung, verfallen die nicht verbrauchten Stunden der Service-Karte.

#### **7. Reisekosten / Entfernungspauschale**

Anfallende Reisekosten, welche durch eine entsprechende Anforderung durch den Kunden entstehen, werden gesondert in Rechnung gestellt. Wegzeiten für die An- und Abreise zum Ort der Leistungserbringung werden über die mit dem Kunden vereinbarte Entfernungspauschale oder wenn keine solche Pauschale vereinbart wurde, über die Entfernungspauschale des gültigen Produktdatenblatts auf dem Bestellportal berechnet. Alternativ kann ITM die Zeit für die An- und Abfahrt mit dem Faktor 0.7 vom Stundenkontingent in Abzug bringen.

#### **8. Negatives Stundenkontingent**

Für den Fall, dass ein negatives Service-Karten Konto entsteht, muss der Saldo des Kontingents innerhalb von zwei Wochen durch Nachkauf einer neuen Service-Karte ausgeglichen werden. Erfolgt keine Bestellung innerhalb dieser Frist, werden die Saldo Stunden mit den mit dem Kunden vereinbarten Stundensätzen oder, falls nichts vereinbart wurde, mit den regulären Stundensätzen der ITM in Rechnung gestellt.

#### **9. Haftung**

Schadensersatzansprüche des Kunden jeglicher Art - auch wenn solche Ansprüche im Zusammenhang mit Gewährleistungsrechten des Kunden stehen - sind ausgeschlossen. Dies gilt

nicht, wenn ITM, deren Mitarbeiter oder Subunternehmer vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt haben oder wenn es sich um einen Fall anfänglichen Unvermögens handelt oder wenn zugesicherte Eigenschaften fehlen. In jedem Fall ist die Haftung von ITM für Schadensersatzansprüche jeder Art dahingehend beschränkt, dass diese Ansprüche den entstandenen Verlust und entgangenen Gewinn nicht übersteigen dürfen, den ITM bei Vertragsabschluss unter Berücksichtigung der Umstände, die ITM gekannt hat oder hätte kennen müssen, als mögliche Folgen einer Vertragsverletzung hätten voraussehen müssen. Sämtliche Ersatzansprüche gegen ITM gleich aus welchem Rechtsgrund, verjährten spätestens ein Jahr seit Leistungserbringung, wenn nicht die gesetzliche Verjährungsfrist kürzer ist. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der ITM Mitarbeiter und der ITM Subunternehmer.

## **10. Allgemeine Bestimmungen**

10.1 Rechtliche Bedingungen und/oder Allgemeine Geschäftsbedingungen des Service-Karte Kunden finden auf diese Service-Karte Bedingungen keine Anwendung und werden einvernehmlich ausgeschlossen.

10.2 Es gilt ausschließlich österreichisches Recht als vereinbart. Für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten ist Wien ausschließlicher Gerichtsstand.

10.3 Es gelten für die Service-Karte die Allgemeinen Servicevertragsbedingungen für Reseller der ITM. Diese sind unter <https://itm.myadmin.cloud/agb> hinterlegt.

## **11. Datenschutz**

ITM verpflichtet sich zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz. Hierfür gibt ITM eine einseitige Verpflichtungserklärung betreffend Auftragsdatenverarbeitung ab, die unter <https://www.itm-group.com> abrufbar ist.

## **12. Ausschluss von Leistungen**

Dienstleistungen mit besonderen oder kritischen Sicherheitsanforderungen (wie z. B. Durchführung von PEN-Test, Cyber Defence Center Dienstleistungen oder Werkleistungen die Softwareentwicklungen beinhalten, Leistungen mit hohen Sicherheitsanforderungen in der kritischen Infrastruktur) werden über gesonderte Verträge von ITM angeboten. Service-Karten können für diese Dienstleistungsarten nicht verwendet werden.