

## **TEIL A. Allgemeine Bestimmungen für alle Verträge & Leistungen**

### **§ 1 Geltungsbereich der AGB, Änderungen der AGB**

- (1) Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Verträge und Leistungen der redden IT-SERVICE GmbH (i. F. „Anbieter“) in ihrer jeweils im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung.
- (2) Die Geschäftsbedingungen untergliedern sich in einen Allgemeinen Teil (A.) und leistungsspezifische bzw. modulbezogene Bestimmungen (Teil B – IT-Service und Beratungsleistungen).
- (3) Die im Allgemeinen Teil enthaltenen Regelungen gelten ergänzend zu den leistungsspezifischen Bestimmungen für sämtliche Leistungen, soweit im Vertrag oder den leistungsspezifischen Bestimmungen nicht ausdrücklich Abweichendes geregelt ist. Im Falle sich widersprechender Bestimmungen gelten im Zweifel die leistungsspezifischen Bestimmungen (Teil B - IT-Service und Beratungsleistungen) vorrangig.
- (4) Von diesen AGB abweichende oder entgegenstehende Bedingungen der Kunden werden vom Anbieter nicht anerkannt, sofern er diesen nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Eine Abweichung im vorstehenden Sinne liegt auch vor, wenn nur die AGB des Kunden einen diesseits nicht geregelten Sachverhalt regeln. Die Durchführung der Leistungen kann nicht als eine solche Zustimmung gewertet werden.
- (5) Änderungen dieser Geschäftsbedingungen werden dem Kunden schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt. Widerspricht er diesen Änderungen nicht innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als durch den Kunden anerkannt. Auf das Widerspruchsrecht und die Rechtsfolgen des Schweigens wird der Kunde im Falle der Änderung der Geschäftsbedingungen noch gesondert hingewiesen.
- (6) Der Anbieter erbringt seine Leistungen ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB.

### **§ 2 Leistungen und Pflichten des Anbieters**

- (1) Die Hauptleistungspflichten des Anbieters bestimmen sich nach dem Angebot/Vertrag, ggfs. den einbezogenen Leistungsbeschreibungen und/oder Pflichtenheft sowie ggfs. sonstigen in den Vertrag einbezogenen Konzepten, Skizzen und Entwürfen. Die hierin getroffenen Vereinbarungen haben grundsätzlich Geltungsvorrang vor den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- (2) Spezielle Kenntnisse des Anbieters zur Branche des Kunden werden vom Anbieter grundsätzlich nicht erwartet.
- (3) Die Leistungserbringung durch vom Anbieter nach eigenen, fachlichen Ermessen beauftragte, gleichwertig qualifizierte Dritte ist zulässig, soweit aus Sicht des Kunden kein objektiver, wichtiger Grund gegen die Person/Firma des/der Unterbeauftragten spricht. Eine Vorabinformation des Anbieters an den Kunden über den beabsichtigten Einsatz von Subunternehmern ist nicht erforderlich.

### **§ 3 Preise, Vergütung, Zahlungsbedingungen**

- (1) Sämtliche Preise und Pauschalen verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- (2) Vereinbarte Vergütungen für Einzel- /Einmalleistungen sind nach Leistungserbringung und Zugang einer ordnungsgemäßen Rechnung zur Zahlung fällig, sofern keine abweichenden

Vereinbarungen im Einzelfall getroffen werden. Die vereinbarte Vergütung für Dauerleistungen ist monatlich nach Leistungserbringung und Zugang einer ordnungsgemäßen Rechnung zur Zahlung fällig, sofern keine abweichenden Vereinbarungen im Einzelfall getroffen werden.

- (3) Der Kunde erklärt sich mit der Annahme elektronischer Rechnungen einverstanden.
- (4) Der Anbieter behält es sich vor, das monatliche Nutzungsentgelt nach Ablauf von zwei Vertragsjahren nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) angemessen, höchstens aber um 10 % zu erhöhen. Die vorstehende Gebührenerhöhung ist nur im Falle steigender Kosten für die Leistungserbringung durch den Anbieter gerechtfertigt. Die beabsichtigte Erhöhung ist dem Kunden unter Beachtung einer Frist von 4 Monaten bis zu ihrem In-Kraft-treten anzuzeigen. Der Kunde erhält das Recht, den Vertrag auf den Zeitpunkt der Entgelterhöhung außerordentlich zu kündigen. Weitere Entgelterhöhungen dürfen frühestens nach Ablauf von einem Jahr seit der letzten Erhöhung erfolgen. Sinken die nach Satz 2 genannten Kosten, kann der Kunde eine den sinkenden Kosten entsprechende Herabsetzung des Nutzungsentgelts verlangen. Der Kunde muss die Herabsetzung schriftlich unter Nachweis der gesunkenen Kosten beim Anbieter beantragen.
- (5) Soweit nach dem jeweiligen Vertrag oder diesen AGB Leistungen bzw. Sonder- bzw. Mehraufwände des Anbieters nach Stundensatz vergütet werden, beträgt dieser 110 € zzgl. MwSt., sofern nicht hiervon abweichend ein anderer Stundensatz vereinbart wurde. Hiervon unberührt bleibt unentgeltlicher Mehraufwand im Rahmen der Gewährleistungspflichten. Die Stundenvergütung wird in Zeiteinheiten von angefangenen 1/4 Stunden (15 Minuten) abgerechnet.
- (6) Die Aufrechnung ist dem Kunden nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen erlaubt. Der vorstehende Satz gilt nicht, wenn mit einem Anspruch, der auf einer mangelhaften Leistung des Anbieters besteht, gegen diesen Vergütungsanspruch aufgerechnet wird. Ein Zurückbehaltungsrecht kann er nur geltend machen, wenn es auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
- (7) Forderungen gegenüber dem Anbieter können nur mit Zustimmung des Anbieters an Dritte abgetreten werden. Die Vorschrift des § 354a HGB bleibt hiervon unberührt
- (8) Der Kunde gerät ohne das Erfordernis einer zusätzlichen Mahnung bei Ablauf von 4 Wochen ab Rechnungszugang gemäß § 286 Abs.2 BGB in Zahlungsverzug. Der Anbieter ist für diesen Fall berechtigt, die Vertragsleistungen bis zum Rechnungsausgleich zurückzuhalten. Das Recht zur Zugangssperrung besteht als milderes Mittel auch dann, wenn der Anbieter ein Recht zur außerordentlichen Kündigung hat. Die Regelung des § 320 Abs.2 BGB sowie die Geltendmachung weitergehender verzugsbedingter Ansprüche bleiben unberührt. Reisekosten und Spesen sind gesondert in einem angemessenen Umfang in tatsächlich angefallener Höhe zu vergüten.

#### **§ 4 Haftung und Schadensersatz des Anbieters**

- (1) Der Anbieter haftet nach den gesetzlichen Vorschriften uneingeschränkt für Schäden, aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung seiner Erfüllungsgehilfen beruht.
- (2) Darüber hinaus haftet der Anbieter uneingeschränkt nach den gesetzlichen Vorschriften für sonstige Schäden, wenn diese auf der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht beruhen. Dies ist der Fall, wenn sich die Pflichtverletzung auf eine Pflicht bezieht, deren Erfüllung den Vertrag prägt und die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde üblicherweise vertrauen

darf. Bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung jedoch auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.

- (3) Der Anbieter haftet auch uneingeschränkt für das Fehlen oder den Wegfall einer zugesicherten Eigenschaft bzw. für die Nichteinhaltung einer Garantie, sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (4) Für alle übrigen Pflichtverletzungen haftet der Anbieter nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Dies gilt ausnahmslos für alle Schadensersatzansprüche, ohne Rücksicht auf deren Rechtsnatur, sowie für Aufwendungsersatzansprüche, welche anstelle eines Schadensersatzanspruchs geltend gemacht werden.
- (5) Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Anbieter insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- (6) Soweit die Schadensersatzhaftung nach vorstehenden Regelungen ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.
- (7) Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

## **§ 5 Nutzungsrechte**

- (1) An im Rahmen der Leistungen überlassenen urheberrechtsfähigen oder einem anderen gesetzlichen Schutzrecht unterliegenden Arbeitsergebnissen des Anbieters erhält der Kunde das nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare Recht, diese entsprechend des Vertragszwecks beschränkt auf die Dauer des Vertrages zu nutzen und diesen Inhalt zu diesem Zweck zu vervielfältigen. Soweit der Kunde die Arbeitsergebnisse sowie Bearbeitungen hiervon verbreiten, öffentlich wiedergeben oder öffentlich zugänglich machen sowie sonst wirtschaftlich verwerten will, bedarf dies der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch den Anbieter
- (2) Von Abs.1 für die jeweiligen Einzelleistungen abweichend geregelte Nutzungsrechtseinräumungen oder -Übertragungen bleiben unberührt.
- (3) Die Einräumung von Nutzungsrechten an Leistungen des Anbieters wird indes erst zugunsten des Kunden wirksam, wenn der Kunde die für die jeweilige Leistung geschuldete Vergütung vollständig an den Anbieter entrichtet hat (§ 158 Abs. 1 BGB). Bis zur Entrichtung der geschuldeten Vergütung verbleiben sämtliche Nutzungsrechte beim Anbieter.
- (4) Der Anbieter haftet dann nicht für eine Verletzung von Schutzrechten Dritter durch den Kunden, wenn und soweit sich diese Verletzung aus einer Überschreitung der nach diesen Bedingungen eingeräumten Nutzungsrechte ergibt.
- (5) Der Kunde räumt dem Anbieter die zur Vertragserfüllung erforderlichen Nutzungsrechte an den dem Anbieter überlassenen oder in dessen Software eingestellten Daten, Inhalten und Medien ein. Der Anbieter ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist der Anbieter auch berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen. Der Kunde versichert insoweit zur Nutzungsrechtseinräumung befugt zu sein. Wird der Anbieter wegen angeblicher Schutzrechtsverletzungen an diesen Inhalten von Dritten in Anspruch genommen, stellt ihn der Kunde von diesen Ansprüchen einschließlich der notwendigen Rechtsverfolgungskosten frei.

## **§ 6 Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden**

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter mit angemessenem und zumutbarem Aufwand bei dessen Leistungserbringung zu unterstützen, soweit die Mitwirkung des Kunden für die verzögerungs- und mangelfreie Durchführung des Vertrages erforderlich oder zweckmäßig ist. Bei sämtlichen Mitwirkungspflichten des Kunden handelt es sich um echte Pflichten des Kunden.
- (2) Der Kunde hat dem Anbieter Störungen und Mängel der Vertragsleistungen unverzüglich anzuzeigen und den Anbieter bei der Feststellung der Ursachen sowie bei deren Beseitigung in zumutbarem Umfang zu unterstützen sowie alle zumutbaren Maßnahmen zur Verhütung und Minderung von Schäden zu treffen.
- (3) Sofern der Anbieter dem Kunden Vorschläge, Entwürfe, Testversionen oder ähnliches zur Verfügung stellt, wird der Kunde im Rahmen des Zumutbaren eine schnelle und sorgfältige Prüfung vornehmen. Beanstandungen und Änderungswünsche wird der Kunde dem Anbieter jeweils unverzüglich mitteilen.
- (4) Soweit Testläufe oder Abnahmetests, Präsentationen oder andere Zusammenkünfte notwendig oder zweckmäßig werden, wird der Kunde sachkundige Mitarbeiter zur Teilnahme an den Zusammenkünften abstellen, die bevollmächtigt sind, alle notwendigen oder zweckmäßigen Entscheidungen zu treffen. Teil A § 3 dieses Vertrags bleibt unberührt.
- (5) Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen zur Datensicherung, damit die Daten bei Softwarefehlern oder -ausfällen mit vertretbarem Aufwand wieder reproduziert werden können.
- (6) Ist der Anbieter der Ansicht, dass der Kunde eine ihm obliegende Mitwirkungs- oder Beistelleistung nicht vertragsgemäß erbringt, wird der Anbieter den Kunden hierauf unverzüglich hinweisen und dem Kunden eine angemessene Nachfrist für die Erbringung der Mitwirkungs- oder Beistelleistung setzen; gegebenenfalls wird der Anbieter den Kunden auf etwaige nachteilige Folgen der nicht vertragsgemäßen Erbringung der Mitwirkungs- oder Beistelleistung im Rahmen der Nachfristsetzung hinweisen.
- (7) Solange Mitwirkungs- oder Beistelleistungen nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist der Anbieter von seiner betreffenden Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie der Anbieter auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. Der Anbieter ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungs-/Beistelleistungen durch den Kunden entstehen.
- (8) Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungs-/Beistelleistung entstehender Mehraufwand kann vom Anbieter gesondert in Rechnung gestellt werden. Ggf. weitergehende Ansprüche des Anbieters bleiben unberührt.
- (9) Sollte ein Projekt aufgrund der nicht vertragsgemäßen Erbringung der Mitwirkungs-/Beistelleistungen durch den Kunden um mehr als zehn Werktage unterbrochen werden, ist der Anbieter dazu berechtigt, dem Auftraggeber eine Abschlagszahlung in Rechnung zu stellen. Die Höhe der Abschlagszahlungen richtet sich nach dem Wert der bereits erbrachten Leistungen des Anbieters entsprechend der Kalkulation.

## **§ 7 Datenschutzpflichten des Kunden**

- (1) Soweit der Kunde bei Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen die Verarbeitung personenbezogener Daten Dritter durchführt, garantiert er dem Anbieter, dass dies im Einklang mit allen in Betracht kommenden datenschutzrechtlichen Anforderungen und Vorschriften geschieht. Insbesondere hat er im Falle einer Datenübermittlung an den

Anbieter bzw. einer sonstigen Datenverarbeitung durch diesen in eigener Verantwortung dafür Sorge zu tragen, dass die betroffenen Personen entweder in der gesetzlich vorgesehenen Art und Weise in die beabsichtigte Datenverarbeitung beim bzw. durch den Anbieter einwilligen oder die Datenverarbeitung anderweitig gesetzlich zulässig ist (vgl. etwa Art. 6 ff. DS-GVO) und dass dem Anbieter - sofern nötig - ein ordnungsgemäßer Auftrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 Abs.3 DSGVO durch den Kunden erteilt wird.

- (2) Soweit im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung vom Kunden erteilte Weisungen mit den Haupt- oder Nebenpflichten der Parteien aus diesem Vertrag kollidieren und dadurch der Anbieter seine Leistungen nicht bzw. nur eingeschränkt erbringen kann oder diesem daraus wirtschaftliche Nachteile entstehen, geht dies zu Lasten des Kunden.
- (3) Der Kunde stellt den Anbieter im Falle einer schuldhaften Verletzung dieser Pflichten von allen Ansprüchen Dritter einschließlich notwendiger Rechtsverfolgungskosten frei, die diese aufgrund der Pflichtverletzung gegen den Anbieter geltend machen könnten.

## **§ 8 Kooperations- und Geheimhaltungspflichten der Parteien**

- (1) Die Parteien werden sich wechselseitig alle zur Vertragserfüllung notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellen.
- (2) Die Vertragspartner werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber- gleich zu welchem Zweck- verwenden. Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen neben ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen auch solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt. Als vertraulich in diesem Sinne gelten insbesondere die vom Kunden eingepflegten Anwendungsdaten. Die Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung gestellten oder erstellten Unterlagen ordnungsgemäß aufzubewahren und vor Einsichtnahme Dritter zu schützen.
- (3) Die Parteien werden es wechselseitig unterlassen, Mitarbeiter der anderen Partei während des bestehenden Vertragsverhältnisses oder für einen Zeitraum von einem (1) Jahr nach Vertragsbeendigung abzuwerben. Im Falle der Zuwiderhandlung, ist eine an die betroffene Partei zu zahlende Vertragsstrafe fällig, deren Höhe gem. § 315 BGB in dessen billiges Ermessen gestellt ist und im Streitfall der gerichtlichen Überprüfung unterliegt. Dies gilt dann nicht, wenn die andere Partei nachweist, den Mitarbeiter nicht abgeworben zu haben.

## **§ 9. Abtretungsverbot**

Der Kunde ist zu einer Abtretung von Ansprüchen und/oder zur Übertragung von Rechten aus Verträgen mit dem Anbieter nicht berechtigt, sofern nicht der Anbieter der Abtretung oder Übertragung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

## **§ 10. Schlussbestimmungen**

- (1) Alle Änderungen und Ergänzungen der Verträge zwischen den Parteien bedürfen der Textform. Dies gilt ebenso für die Aufhebung dieses Textformerfordernisses.
- (2) Sollte eine gegenwärtige oder zukünftige Bestimmung des Vertrages aus Gründen der §§ 305-310 BGB unwirksam sein, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam und statt der unwirksamen Bestimmungen gelten die gesetzlichen Vorschriften. Der Vertrag ist hingegen unwirksam, wenn das Festhalten an ihm auch unter Berücksichtigung der nach Absatz 3 vorgesehenen Änderung eine unzumutbare Härte für eine Vertragspartei darstellen würde. Es gilt insoweit uneingeschränkt § 306 Abs.1 -Abs.3 BGB.

- (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages oder eine später in ihn aufgenommene Bestimmung unwirksam sein, unwirksam werden oder lückenhaft sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Es ist der ausdrückliche Wille der Parteien, die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbestimmungen unter allen Umständen aufrechtzuerhalten und damit § 139 BGB insgesamt abzubedingen. An Stelle der nichtigen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke ist diejenige wirksame und durchführbare Regelung zu vereinbaren, die rechtlich und wirtschaftlich dem am nächsten kommt, was die Parteien gewollt haben oder nach dem Sinn und Zweck des Vertrages und seiner späteren eventuellen Ergänzungen gewollt hätten, wenn sie diesen Punkt beim Abschluss der Verträge bedacht hätten.
- (4) Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (5) Ist der Kunde ein Kaufmann, eine juristische Personen des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er in der Bundesrepublik Deutschland keinen allgemeinen Gerichtsstand, so ist Gerichtsstand für alle etwaigen Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung zwischen dem Anbieter und dem Kunden nach Wahl des Anbieters Dresden oder der Sitz des Kunden. Für Klagen gegen den Anbieter ist in diesen Fällen jedoch Dresden ausschließlicher Gerichtsstand. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt

## **Teil B. IT-Service und Beratungsleistungen**

### **§ 1 Geltungsbereich**

Die nachfolgenden Bedingungen gelten ausschließlich für die durch Serviceverträge bestimmten Leistungen des IT Service / IT Supports sowie für sonstige Beratungen (i.F. Service) durch den Anbieter für den Kunden, sofern diese Leistungen über die Durchführung der Tätigkeiten hinaus nicht auf die Herstellung eines konkreten Erfolges oder Werkes (Beispiel: Softwareerstellung, Erstellung von Gutachten oder komplexeren IT-Konzeptionen etc.) gerichtet sind.

### **§ 2 Leistungserbringung /Servicelevel**

#### Allgemein

- (1) Der Anbieter erbringt Serviceleistungen als dienstvertragliche Leistung im eigenen fachlichen, qualitativen und quantitativen Ermessen nach bestem Bemühen im Mindestmaß mittlerer Art und Güte i.S.d. §§ 611 ff. BGB. Ein konkreter dem Werkvertragsrecht unterfallender Erfolg ist nicht geschuldet.
- (2) Die Leistungen des Anbieters werden nur für die bei Vertragsschluss vorhandene und dem Anbieter bekannte IT-Infrastruktur des Kunden (Hardware- und Softwareumgebung) erbracht. Die Leistung des Anbieters erstrecken sich auf nachträgliche Änderungen in der IT-Infrastruktur des Kunden nur, wenn der Anbieter diesen Änderungen ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.
- (3) Die vom Anbieter für die Beratungsleistungen eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zum Auftraggeber und unterliegen nicht dessen Weisungsbefugnis. Dies gilt insbesondere, soweit vom Anbieter eingesetzte Personen die Leistungen in den Räumen des Kunden erbringen. Es erfolgte keine Eingliederung der zur Leistungserbringung eingesetzten Personen in die Organisation des Kunden.

## Erreichbarkeit

- (4) Für Serviceanfragen wird der Zugang zu einem Supportsystem (Service-Portal) bereitgestellt. Dieses dient zur Erfassung von Supportanfragen und ist unter <http://support.reddo.de> erreichbar. Für die Eingabe von Serviceanfragen ist ein Kundenkonto durch den Anfragersteller einzurichten.
- (5) In Störungsfällen (bspw. Systemausfall) steht eine Notfallhotline von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr zu Verfügung. Die entsprechende Telefonnummer wird im Zuge des Abschlusses eines Servicevertrages dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Eine Erreichbarkeit per WhatsApp, Telegramm oder anderer Messenger wird weder bereitgestellt noch unterstützt.

## Servicezeiten

- (6) Die dargestellten Leistungen werden Montag bis Freitag in der Zeit von 10.00 - 18.00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage (lt. Feiertagskalender Sachsen), erbracht. Außerhalb dieser Zeiten wird keine Erreichbarkeit garantiert. In Ausnahmefällen können nach vorheriger Rücksprache abweichende Servicezeiten vereinbart werden. Im Falle von gravierenden Problemen wird der Anbieter eine schnelle Reaktionszeit innerhalb der festgelegten Servicezeiten realisieren.

## Eingriffszeiten

- (7) Der Eingriff erfolgt innerhalb von 4 Stunden - bezogen auf die Servicezeiten – ab Eingang des Tickets/ Anrufes an 5 Tagen in der Woche (Montag - Freitag von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr). Darunter ist zu verstehen:
  - die initiale Antwort auf ein eingegebenes Ticket oder
  - Remoteverbindung in das Kundennetzwerk oder
  - Ankunft des Vor-Ort-Service, sofern notwendig.

## **§ 3 Leistungsort**

Soweit eine Durchführung der Leistungen in den Geschäftsräumen des Kunden nicht erforderlich ist, ist der Anbieter in der Auswahl des Leistungsorts frei.

## **§ 4 Vergütung / Kosten**

- (1) Die Kosten für die durch den Kunden gebuchten Pakete richten sich nach der Anzahl der nutzbaren Arbeitsplätze. Es gilt jeweils der Preis aller nutzbaren Arbeitsplätze im Unternehmen. Fallen Arbeitsplätze weg, so verringert sich der Gesamtpreis. Werden zusätzliche Arbeitsplätze bereitgestellt, so erhöht sich der Gesamtpreis.
- (2) Die Abrechnung zusätzlich, nicht durch den Vertrag abgedeckter und erbrachter Stundenleistungen erfolgt nach tatsächlich erbrachtem Aufwand am Ende eines Monats inkl. eines Nachweises über geleistete Servicezeit.

## **§ 5 qualitative Leistungsstörungen**

- (1) Der Kunde hat den Anbieter unverzüglich schriftlich oder in Textform zu informieren, wenn er erkennt, dass eine Leistung des Anbieters nicht vertragsgemäß erbracht worden ist. Er hat dabei die nicht vertragsgemäß erbrachten Leistungen gegenüber dem Anbieter so detailliert wie möglich zu spezifizieren.

- (2) Soweit der Kunde seiner Informationspflicht gemäß Abs. 1 nachgekommen ist, ist der Anbieter zunächst berechtigt und verpflichtet, die betroffene Leistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist vertragsgemäß zu erbringen, sofern diese Nachholung der Leistung möglich und sinnvoll ist (Nacherfüllung). Der Anbieter ist zur Nacherfüllung nicht verpflichtet, soweit die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung nicht durch ihn zu vertreten ist; die Vermutungswirkung des § 280 Abs. 1 S. 2 BGB findet (entsprechende) Anwendung.
- (3) Soweit eine Nacherfüllung einer vom Anbieter zu vertretenden nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung nicht möglich ist oder aus vom Anbieter zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht gelingt, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. In diesem Fall hat der Anbieter Anspruch auf die Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Der Anspruch auf Vergütung aus vorstehendem S. 2 entfällt jedoch für solche Leistungen, die für den Kunden infolge der Kündigung ohne Interesse sind. Der Kunde hat dem Anbieter binnen zwei Wochen nach Zugang der Kündigung substantiiert schriftlich darzulegen, auf welche Leistungen dies zutrifft.
- (4) Weitergehende Ansprüche wegen qualitative Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht für Schadensersatzansprüche, bezüglich derer gemäß Teil A § 4 die Haftung nicht ausgeschlossen oder eingeschränkt werden kann.
- (5) Die Ansprüche wegen qualitativer Leistungsstörungen verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche, bezüglich derer gemäß Teil A § 4 die Haftung nicht ausgeschlossen oder eingeschränkt werden kann.

## **§ 6 Kündigung**

- (1) Die Mindestvertragslaufzeit beträgt zwölf Monate. Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere zwölf Monate, sofern das Vertragsverhältnis nicht von einer der Parteien unter Beachtung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ablauf der Vertragslaufzeit ordentlich gekündigt wird.
- (2) Für die Wirksamkeit von Kündigungserklärungen genügt die Textform.
- (3) Die Parteien sind ungeachtet sonstiger vertraglicher oder gesetzlicher Rücktrittsrechte zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt. Vor einer solchen Kündigung hat die kündigende Vertragspartei innerhalb eines Zeitraums von zwei Wochen, nachdem ihr der wichtige Grund bekannt wurde, zunächst erfolglos schriftlich eine Abhilfefrist zu setzen oder die andere Vertragspartei schriftlich abzumahnern. Eine Abmahnung bedarf es nicht, wenn
  - (a) die vertragsbrüchige Vertragspartei die von ihr zu erbringende Leistung ernsthaft und endgültig verweigert oder
  - (b) besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigen
- (4) Nach Vertragsende wird der Anbieter auf Anfrage des Kunden an einer Übertragung der vertraglich geschuldeten Serviceleistungen auf einen neuen Anbieter in angemessenem Umfang mitwirken. Diese Leistungen werden nach dem aktuell geltenden Stundenpreis des Anbieters durch den Kunden vergütet.

## **Ende der AGB**