

## AGB zum Dienstvertrag

### Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Erbringung von Leistungen auf dienstvertraglicher Basis im IT-Bereich – Geschäftskunden –

#### 1. Allgemeines

**1.1** Der Anbieter erbringt sämtliche Leistungen ausschließlich unter Zugrundelegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden, auch wenn der Anbieter nicht ausdrücklich widersprochen hat, keine Anwendung.

**1.2** Diese AGB gelten auch dann, wenn der Anbieter in Kenntnis entgegenstehender oder von seinen Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführt. In diesen Fällen gilt die Annahme der Leistungen durch den Kunden als Anerkennung dieser AGB unter gleichzeitigem und hiermit vorab angenommenen Verzicht auf die Geltung seiner eigenen AGB.

#### 2. Angebote und Preise

**2.1** Angebote sind stets freibleibend. Ein Vertrag kommt mangels schriftlichen Vertrages erst durch schriftliche Bestätigung der Beauftragung seitens des Anbieters zustande. Erfolgt die Leistung durch den Anbieter, ohne dass dem Kunden vorher eine Auftragsbestätigung zugeht, so kommt der Vertrag mit Beginn der Ausführung der Leistung zustande.

**2.2** Die Leistung erfolgt zu den Preisen und besonderen Bedingungen des jeweiligen Dienstvertrages ggf. nebst Leistungsschein. Die darin genannten Preise sind verbindlich.

**2.3** Soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart wird, verstehen sich die Preise netto zuzüglich der jeweils gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer von z. Z. 19 %.

#### 3. Termine und Fristen

**3.1** Termine und Fristen sind verbindlich, wenn sie vom Anbieter und dem Kunden im Einzelfall schriftlich als verbindlich vereinbart worden sind. Die Leistungsfrist beginnt, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, mit Vertragsschluss bzw. Absendung der Auftragsbestätigung.

Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass der Anbieter seinerseits die für ihn notwendigen Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

**3.2** Ist die Nichteinhaltung einer bestimmten Leistungszeit auf Ereignisse zurückzuführen, die der Anbieter nicht zu vertreten hat (einschließlich Streik oder Aussperrung), verschieben sich die Leistungstermine um die Dauer der Störung einschließlich einer angemessenen Anlaufphase.

**3.3** Gerät der Anbieter mit der Leistungserbringung ganz oder teilweise in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen Verzug für jede vollendete Woche auf 0,5 % des Preises für den Teil der Leistung, der aufgrund des Verzugs nicht genutzt werden kann, begrenzt. Die Verzugshaftung ist insgesamt begrenzt auf 5 % des Gesamtpreises des jeweiligen Auftrages. Das gilt nicht, soweit der Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Anbieters beruht.

**3.4** Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung vom Anbieter zu vertreten ist.

Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens- oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 1 % des Preises für den Teil der Leistung zu verlangen, der aufgrund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 10 % des Gesamtpreises des jeweiligen Auftrages. Ziffer 3.3 S. 3 gilt entsprechend.

#### 4. Dienstleistung/Vertragsgegenstand

**4.1** Inhalt/Beschaffenheit und Umfang der vom Anbieter geschuldeten Leistungen ergeben sich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, aus dem jeweiligen Dienstvertrag ggf. nebst Leistungsschein. Werkvertragliche Leistungen sind nicht Gegenstand des Vertrages. Die Projekt- und Erfolgsverantwortung trägt der Kunde. Der Anbieter erbringt die Dienstleistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.

**4.2** Der Vertragsgegenstand kann in einer einmaligen, auch in Teilen zu erbringenden Leistung bestehen oder auf Dauer angelegt sein.

#### 5. Durchführung der Dienstleistung

**5.1** Ort der Leistungserbringung ist, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, der Sitz des Anbieters.

**5.2** Die mit der Durchführung der Leistung befassten Mitarbeiter des Anbieters werden von diesem ausgesucht. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter des Anbieters. Bei der Auswahl wird der Anbieter die Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen. Der Anbieter erbringt die Leistungen durch geeignetes Personal, das für die Erbringung der vereinbarten Leistungen qualifiziert ist.

Wird eine vom Anbieter zur Vertragserfüllung eingesetzte Person durch eine andere ersetzt und ist eine Einarbeitung erforderlich, so geht diese zulasten des Anbieters.

**5.3** Der Anbieter bestimmt – nach Maßgabe des Vertragsgegenstandes – die Art und Weise der Leistungserbringung.

**5.4** Der Kunde ist gegenüber dem Anbieter bzw. den mit der Leistungserbringung befassten Mitarbeitern des Anbieters mit Ausnahme des im Rahmen von Ziffer 12.3 Vereinbarten nicht weisungsbefugt.

**5.5** Sofern der Anbieter die Ergebnisse der Dienstleistung schriftlich darzustellen hat, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.

#### 6. Pflichten des Kunden

**6.1** Der Kunde benennt dem Anbieter einen fachkundigen Ansprechpartner, der während der Durchführung des Vertrages für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen kann. Dieser hat für den Austausch notwendiger Informationen zur Verfügung zu stehen und bei den für die Vertragsdurchführung notwendigen Entscheidungen mitzuwirken. Erforderliche Entscheidungen des Kunden sind vom Ansprechpartner unverzüglich herbeizuführen und von den Parteien im unmittelbaren Anschluss gemeinsam schriftlich zu dokumentieren.

**6.2** Der Kunde trägt Sorge dafür, dass dem Anbieter die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen usw., soweit diese nicht vom Anbieter geschuldet sind, vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stehen.

Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. Der Anbieter darf, außer soweit er Gegenteiliges erkennt oder erkennen muss, von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen usw. ausgehen.

**6.3** Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Durchführung der Beauftragung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Darüber hinaus stellt der Kunde auf Wunsch des Anbieters ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.

Der Kunde wird, soweit nichts anderes vereinbart ist, für eine ordnungsgemäße Datensicherung und eine angemessene Ausfallvorsorge von bei ihm vorhandener technischer Komponenten (Hardware/Software) Sorge tragen.

**6.4** Soweit nichts anderes vereinbart, wird der Kunde alle vom Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen usw. bei sich so verwahren, dass diese bei Beschädigungen oder Verlust rekonstruiert werden können.

#### 7. Nutzungsrechte

**7.1** An den Dienstleistungsergebnissen, die der Anbieter im Rahmen des Vertrages erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt er dem Kunden, soweit nichts anderes vereinbart ist, das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, diese bei sich für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks auf Dauer zu nutzen. Diese Rechte schließen die vereinbarten Zwischenergebnisse, Schulungsunterlagen und Hilfsmittel ein. Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Anbieter. Soweit dem Kunden Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese bis zur Begleichung der geschuldeten Vergütung nur vorläufig eingeräumt. Der Anbieter ist berechtigt dem Kunden für die Dauer eines Zahlungsverzuges die weitere Nutzung der Leistungen zu untersagen. Dieses Recht kann der Anbieter nur für einen angemessenen Zeitraum, in der Regel höchstens für 6 Monate, geltend machen. Untersagt der Anbieter dem Kunden die weitere Nutzung, so liegt nur dann ein Rücktritt vom bzw. eine Kündigung des Vertrages vor, wenn der Anbieter dies ausdrücklich erklärt.

**7.2** Der Anbieter kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Widerruf erfolgt durch schriftliche Widerrufserklärung; Ziffer 12.1 S. 3 gilt entsprechend. Der Anbieter hat dem Kunden vor dem Widerruf eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann der Anbieter den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat dem Anbieter die Einstellung der Nutzung innerhalb von sieben Kalendertagen nach Zugang der Widerrufserklärung schriftlich zu bestätigen.

#### 8. Laufzeit

**8.1** Ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, kann er mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendervierteljahres schriftlich gekündigt werden. Erstmals möglich ist diese Kündigung zum Ablauf des Kalendervierteljahres, das auf das erste Kalendervierteljahr nach Vertragsabschluss folgt. Eine vereinbarte Mindestlaufzeit bleibt von diesem Kündigungsrecht unberührt. Dies gilt jeweils nicht, soweit Abweichendes vereinbart ist.

**8.2** Ein Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Der Vertrag kann jedoch sowohl vom Anbieter als auch vom Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.

**8.3** Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

#### 9. Vergütung, Zahlungen, Aufrechnung und Zurückbehaltung

**9.1** Soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, sind Zahlungen grundsätzlich innerhalb von sieben Kalendertagen nach Rechnungsdatum frei Zahlstelle ohne jeden Abzug fällig.

**9.2** Soweit zwischen den Parteien eine Abrechnung nach Aufwand / auf Stundenbasis vereinbart worden ist, gelten Aufwands-/Stundennachweise als genehmigt, wenn und soweit der Kunde nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt detaillierter widerspricht und der Anbieter im Aufwands-/Stundennachweis auf die Genehmigungsfiktion hingewiesen hat.

**9.3** Reisekosten und –spesen werden, soweit nichts anderes vereinbart ist, nach der Preisliste des Anbieters erstattet. Reisezeit gilt als Arbeitszeit.

**9.4** Ein dem Kunden gewährtes Zahlungsziel setzt für jeden Einzelauftrag ein ausreichend verfügbares Kreditlimit voraus. Übersteigt der jeweilige Auftrag das verfügbare Kreditlimit, ist der Anbieter berechtigt, diesen und weitere Aufträge nur gegen Vorkasse oder eine Sicherheit in Form einer Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers zu erbringen. Das gleiche gilt, wenn dem Anbieter nach der Auftragsbestätigung Umstände bekannt werden, die Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Kunden rechtfertigen.

**9.5** Gleicht der Kunde eine Forderung zum vereinbarten Fälligkeitstermin ganz oder teilweise nicht aus, ist der Anbieter berechtigt, getroffene Skontovereinbarungen sowie Vereinbarungen über Zahlungsziele für alle zu diesem Zeitpunkt offenen Forderungen zu widerrufen und diese sofort fällig zu stellen. Der Anbieter ist ferner berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder eine Sicherheit in Form einer Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers vorzunehmen.

**9.6** Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden seine Pflichten gegenüber dem Anbieter zu erfüllen, bzw. bei einem Insolvenzantrag des Kunden, kann der Anbieter den mit dem Kunden bestehenden Vertrag kündigen bzw. zurücktreten. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird den Anbieter frühzeitig über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren

**9.7** Eine Zahlung gilt erst dann als geleistet, wenn sie auf einem der Bankkonten des Anbieters gutgeschrieben ist.

**9.8** Der Anbieter ist berechtigt, bei Fälligkeit Zinsen in Höhe von 5 % zu berechnen. Bei Verzug ist der Anbieter berechtigt, Zinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verlangen. Das Recht des Anbieters, einen höheren Schaden geltend zu machen, bleibt unberührt.

**9.9** Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht ausüben. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Kunden, mit einem Gegenrecht, das nicht auf einem Recht aus dem diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugrunde liegenden Vertrag beruht, ist ausgeschlossen.

## **10. Leistungsstörungen**

**10.1** Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat der Anbieter dies zu vertreten (Leistungsstörung), so ist er verpflichtet, die Dienstleistung ganz oder in Teilen ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen, es sei denn, dies ist nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich.

Diese Pflicht des Anbieters besteht, soweit nichts anderes vereinbart ist, nur, wenn der Kunde die Leistungsstörung schriftlich und unverzüglich, spätestens aber bis zum Ablauf von zwei Wochen nach Kenntnis der nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung, rügt.

Der Kunde hat dazu die Dienstleistungserbringung durch den Anbieter angemessen zu beobachten.

**10.2** Hat der Anbieter eine nicht vertragsgemäße Leistung zu vertreten und gelingt ihm die Erbringung der vertragsgemäßen Leistung auch innerhalb der vom Kunden gesetzten Nachfrist aus von ihm zu vertretenden Gründen nicht, so ist der Kunde berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

**10.3** Im Fall einer Kündigung gem. Ziffer 10.2 hat der Anbieter Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Der Anspruch entfällt für solche Leistungen, in Bezug auf welche der Kunde innerhalb von zwei Wochen nach dem Zugang der Kündigungserklärung qualifiziert darlegt, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.

**10.4** Hat der Anbieter eine nicht vertragsgemäße Leistung nicht zu vertreten, wird er dem Kunden im Rahmen seiner Möglichkeiten deren vertragsgemäße Erbringung anbieten. Nimmt der Kunde dieses Angebot an, kann der Anbieter damit verbundenen Aufwand und nachgewiesene Kosten geltend machen.

**10.5** Die Verjährungsfrist für Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen bleiben unberührt, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, insbesondere seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen, bei Arglist sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

**10.6** Für etwaige über vorstehend Ziffer 10.1–10.3 hinausgehende Aufwendungs- und Schadensersatzansprüche gilt Ziffer 11.

## **11. Haftung**

**11.1** Der Anbieter haftet dem Kunden stets auf Schadensersatz:

- für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
- nach dem Produkthaftungsgesetz und
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

**11.2** Der Anbieter haftet bei leichter Fahrlässigkeit, soweit er oder seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht (sog. Kardinalpflicht) verletzt haben, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht bzw. deren Verletzung die

Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Die Haftung gemäß Ziffer 11.1 bleibt von diesem Absatz unberührt. Soweit der Anbieter für leichte Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadensfall wird die Haftung auf den Vertragswert begrenzt.

**11.3** Für die Verjährung gilt Ziffer 10.5 entsprechend.

**11.4** Bei der notwendigen Wiederherstellung von Daten oder technischer Komponenten (Hardware/Software) haftet der Anbieter nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung und angemessener Ausfallvorsorge in Bezug auf die technischen Komponenten durch den Kunden erforderlich ist.

Bei leichter Fahrlässigkeit des Anbieters tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor dem Störfall eine ordnungsgemäße Datensicherung und angemessene Ausfallvorsorge durchgeführt hat. Dies gilt nicht, soweit dies als Leistung des Anbieters vereinbart ist.

**11.5** Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen den Anbieter gilt Ziffer 11.1–11.3 entsprechend.

## **12. Verschiedenes**

**12.1** Änderungen und Ergänzungen sämtlicher zwischen den Parteien geschlossener Verträge sollen nur schriftlich vereinbart werden. Textform (§ 126b BGB) genügt diesem Schriftformerfordernis. Soweit vertraglich ausdrücklich Schriftform vereinbart worden ist (z.B. für eine Vertragsänderung oder eine Kündigung) genügt Textform nicht. Mündliche Absprachen gelten nur, wenn sie binnen sieben Tagen in Textform durch den Anbieter bestätigt werden.

**12.2** Der Anbieter und der Kunde sind verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit ihrem Vertragsverhältnis bzw. der daraus resultierenden Vertragsbeziehung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder der Abwicklung des Vertragsverhältnisses beteiligt sind, darf – soweit nicht eine gesetzliche Verpflichtung besteht - nur mit ausdrücklicher schriftlicher Einwilligung des Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren ab Bekanntwerden der jeweiligen Information, nicht jedoch vor Beendigung eines zwischen dem Anbieter und dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

**12.3** Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig (Art. 4 Ziff. 8 DS-GVO) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Kunde wird mit dem Anbieter datenschutzrechtlich notwendige Vereinbarungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten abschließen. Der Anbieter wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsverarbeitung und Weisungen des Kunden (z. B. zur Einhaltung von Löscho- und Sperrpflichten) für den Umgang mit diesen Daten beachten. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung.

Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung.

Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich der Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

**12.4** Dem Anbieter und dem Kunden ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z. B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden weder der Anbieter noch der Kunde daher Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

**12.5** Sämtliche Vertragsverhältnisse der Parteien unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

## **13. Erfüllungsort und Gerichtsstand**

**13.1** Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus den Vertragsverhältnissen der Parteien ist der Sitz des Anbieters.

**13.2** Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus den Vertragsverhältnissen der Parteien sowie für Streitigkeiten in Bezug auf das Entstehen und die Wirksamkeit dieser Vertragsverhältnisse ist gegenüber Kaufleuten, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen der Sitz des Anbieters. Der Anbieter ist jedoch berechtigt, den Kunden an seinem Sitz zu verklagen.