

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Hamburger IT-Service – Erik Reichhardt AGB-Version ersetzt alle früheren Versionen

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen Diese AGB gelten für sämtliche Leistungen des Hamburger IT-Service, einschließlich der Marke „Freunde der IT“, gegenüber Unternehmern gemäß § 14 BGB. Entgegenstehende Bedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Vertragssprache ist Deutsch. Nebenabreden bedürfen der Textform.

§ 2 Erfüllungsort Erfüllungsort für alle Leistungen ist Hamburg, sofern nichts Abweichendes schriftlich vereinbart wurde.

§ 3 Beauftragung und Leistungsarten Leistungen gelten als beauftragt, wenn sie dokumentiert oder schriftlich bestätigt wurden. Support, Beratung und Fernwartung sind Dienstleistungen ohne Erfolgsgarantie. Werkverträge bedürfen einer separaten Vereinbarung.

§ 4 Werkvertragliche Leistungen Werkvertragliche Leistungen mit Erfolgspflicht erfordern eine gesonderte Leistungsbeschreibung (Lasten-/Pflichtenheft) mit Erfolgs- und Abnahmekriterien. Ohne diese gelten Leistungen als Dienstleistungen.

§ 5 Änderungen auf Kundenwunsch Projektänderungen sind bei Zumutbarkeit und schriftlicher Vereinbarung möglich. Zusätzlicher Aufwand ist vergütungspflichtig.

§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden Der Kunde stellt alle notwendigen Informationen, Zugänge, Rechte und Ressourcen bereit. Reagiert der Kunde nicht innerhalb angemessener Fristen, kann der Anbieter Leistungen verweigern, Termine verschieben oder abrechnen.

§ 7 Mangelhafte Vorleistungen des Kunden Der Anbieter haftet nicht für Mängel oder Verzögerungen, die auf fehlerhafter oder unzureichender Infrastruktur (z.B. instabile Server, langsame Netzwerke) oder sonstigen Vorleistungen des Kunden beruhen. Mehraufwand durch Analyse oder Umgehung solcher Mängel ist gesondert zu vergüten.

§ 8 Vor-Ort-Service Begonnene Stunden Vor-Ort-Leistung werden voll berechnet. Eine anteilige oder minutengenaue Abrechnung erfolgt nicht.

§ 9 Vergütung und Abrechnung Preise werden individuell vereinbart. Abrechnung erfolgt pauschal, monatlich oder nach Aufwand. Zusatzkosten wie Reisezeiten, Feiertagszuschläge und Wartezeiten werden gesondert berechnet.

§ 10 Reisezeit und Spesenregelung Reisezeiten gelten als Arbeitszeit (50 % des Stundensatzes). Reisekosten werden nach Beleg abgerechnet. Kilometerpauschale bei Nutzung privater Fahrzeuge: 0,40 €/km.

§ 11 Notfall-Support Einsätze außerhalb der regulären Geschäftszeiten (werktags 9–17 Uhr) können als Notfall-Support mit gesonderten Konditionen (z.B. erhöhter Stundensatz, Mindestabrechnung) angeboten werden. Diese bedürfen einer gesonderten Beauftragung.

§ 12 Zahlungsziel und Verzug Rechnungen sind binnen 7 Kalendertagen ohne Abzug zahlbar. Bei Zahlungsverzug gelten gesetzliche Verzugszinsen (§ 288 BGB) und eine Pauschale von 40 €.

§ 13 Leistungsverweigerung bei Zahlungsverzug Bei Zahlungsverzug kann der Anbieter Leistungen (z. B. Fernwartung, Monitoring) bis zur vollständigen Zahlung aussetzen.

§ 14 Eigentumsvorbehalt Alle gelieferten Leistungen und Unterlagen bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Anbieters.

§ 15 Quellcode und Skripte Alle Skripte und Automatisierungen bleiben Eigentum des Anbieters. Der Kunde erhält ein nicht übertragbares Nutzungsrecht zur internen Verwendung.

§ 16 Erweiterte Nutzungsrechte Ein Bearbeitungsrecht der Skripte für den internen Gebrauch ist zulässig. Kein Anspruch auf Quellcode, außer schriftlich vereinbart.

§ 17 Open-Source-Software (OSS) Wird Open-Source-Software eingesetzt, gelten deren jeweilige Lizenzbedingungen. Der Anbieter stellt deren Einhaltung sicher. Etwaige Verpflichtungen aus diesen Lizenzen (z.B. Copyleft-Effekte) können auf den Kunden übergehen.

§ 18 Source-Code-Escrow Für individuell entwickelte, geschäftskritische Software kann auf Wunsch und Kosten des Kunden eine Quellcode-Hinterlegung (Escrow) bei einem neutralen Dritten vereinbart werden.

§ 19 Tätigkeitsnachweise Protokolle, E-Mails oder Tickets gelten als Nachweis. Schweigen des Kunden binnen 5 Werktagen gilt als Anerkennung.

§ 20 Protokollierung Fehlt eine Kundendokumentation, gelten Anbieter-Logs als gleichwertig. Nachträgliche manuelle Nachweise sind nicht geschuldet.

§ 21 Abnahme Leistungen gelten nach 14 Tagen oder produktiver Nutzung als abgenommen. Die Beweislast für verdeckte Mängel liegt beim Kunden.

§ 22 Beweislast bei Nutzung Die produktive Nutzung gilt als konkludente Abnahme. Der Kunde trägt die Beweislast für bereits bestehende Mängel.

§ 23 Haftungsbegrenzung Haftung besteht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit. Bei Kardinalpflichten haftet der Anbieter für typische, vorhersehbare Schäden. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

§ 24 Haftung bei Fremdsoftware und Skripten des Kunden Nutzung kundeneigener Software oder Fremdprodukte erfolgt auf eigene Verantwortung. Der Anbieter haftet nicht für daraus entstehende Schäden.

§ 25 Haftung für Schutzrechtsverletzungen Jede Partei haftet dafür, dass die von ihr bereitgestellten Materialien (z.B. Software, Logos, Texte) frei von Rechten Dritter sind. Werden gegen eine Partei Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter geltend gemacht, stellt die andere Partei sie von diesen Ansprüchen frei, sofern sie die Verletzung zu vertreten hat.

§ 26 IT-Sicherheit und Konfigurationen Empfohlene Sicherheitsmaßnahmen basieren auf anerkannten Standards (BSI, CIS, ISO 27001). Ein vollständiger Schutz ist technisch nicht möglich.

§ 27 Backup und Wiederherstellung Backups obliegen dem Kunden. Der Anbieter stellt Daten nur aus vorhandenen, funktionalen Sicherungen wieder her.

§ 28 Datenmigration Bei Datenmigrationen ist der Anbieter für die technische Durchführung verantwortlich, nicht jedoch für die Vollständigkeit, Korrektheit oder Qualität der vom Kunden bereitgestellten Quelldaten. Die Verifizierung der migrierten Daten obliegt dem Kunden.

§ 29 Sicherheitsprodukte Empfohlene Produkte (z. B. Sophos) werden nach Stand der Technik eingerichtet. Betrieb und Pflege liegen beim Kunden, sofern nicht per SLA vereinbart.

§ 30 Weiterverkauf von Hard- & Software (Reselling) Für durchgehandelte Hardware, Software und Lizenzen von Drittherstellern (z.B. Microsoft, Dell) gelten ausschließlich deren jeweilige Garantie-, Gewährleistungs-, Support- und Lizenzbedingungen. Die Haftung des Anbieters beschränkt sich auf die sorgfältige Auswahl und Übergabe. Eventuelle Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Hersteller tritt der Anbieter an den Kunden ab.

§ 31 Softwaregestützte Leistungen Automatisierungen und RMM-Skripte werden mit Sorgfalt bereitgestellt, aber nicht garantiert für alle Umgebungen. Prüfungspflicht verbleibt beim Kunden.

§ 32 Monitoring, RMM, Fernwartung Diese Leistungen erfolgen nur auf ausdrücklichen Auftrag. Es gibt keine automatische Überwachung.

§ 33 Fernzugriff und VPN VPN-Verbindungen werden nur auf Wunsch eingerichtet. Sicherheit und Protokollierung liegen in der Verantwortung des Kunden.

§ 34 Updatefolgen und Systemänderungen Der Anbieter haftet nicht für Probleme infolge von System-, Firmware- oder Gruppenrichtlinienänderungen. Nachjustierung nur auf Beauftragung.

§ 35 Awareness, Beratung und Schulung Awareness- und Schulungsmaßnahmen dienen der allgemeinen Information und stellen keine rechtliche Beratung dar.

§ 36 Drittanbieter- und Cloud-Dienste Für Ausfälle, Preisanpassungen oder Änderungen externer Dienste (z. B. Microsoft 365, Sophos Cloud) haftet der Anbieter nicht.

§ 37 End-of-Life-Systeme Die Nutzung von Systemen ohne Herstellersupport erfolgt auf Risiko des Kunden. Der Anbieter übernimmt keine Funktions- oder Sicherheitsgarantie.

§ 38 Cyber-Versicherung Dem Kunden wird der Abschluss einer branchenüblichen Cyber-Versicherung empfohlen. Der Anbieter haftet nicht für versicherbare Schäden.

§ 39 Kommunikation E-Mails erfolgen unverschlüsselt. Der Anbieter haftet nicht für Übertragungsfehler außerhalb seines Einflussbereichs.

§ 40 Höhere Gewalt Bei höherer Gewalt, Angriffen oder Pandemien verlängern sich Fristen automatisch. Die Leistungspflicht ruht während der Störung.

§ 41 Datenschutz und Auftragsverarbeitung Für die Verarbeitung personenbezogener Daten ist ein AV-Vertrag gemäß Art. 28 DSGVO erforderlich. Der Kunde bleibt datenschutzrechtlich verantwortlich.

§ 42 Audit-Rechte des Kunden Der Kunde ist berechtigt, die Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen des Anbieters nach Vorankündigung und auf eigene Kosten zu überprüfen. Der Anbieter kann den Nachweis auch durch Vorlage geeigneter Testate oder Zertifikate (z.B. ISO 27001) erbringen.

§ 43 Datenrückgabe und -löschung bei Vertragsende Auf Wunsch werden beim Anbieter gespeicherte Kundendaten nach Vertragsende herausgegeben oder gelöscht, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht.

§ 44 Geheimhaltung Beide Parteien verpflichten sich zur Vertraulichkeit hinsichtlich aller Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse über die Vertragslaufzeit hinaus (5 Jahre).

§ 45 Vertraulichkeit von Angeboten Alle Angebote, Konzepte und Preislisten sind vertraulich und dürfen nicht an Dritte weitergegeben oder veröffentlicht werden.

§ 46 Reverse Engineering Reverse Engineering, Disassemblierung oder Dekompilierung bereitgestellter Leistungen ist unzulässig, soweit gesetzlich nicht ausdrücklich erlaubt.

§ 47 Vertragsdauer und Kündigung Verträge ohne Laufzeit können mit 4 Wochen Frist zum Monatsende gekündigt werden. Verträge mit Laufzeit verlängern sich automatisch, sofern keine Kündigung erfolgt.

§ 48 Außerordentliche Kündigung Beide Parteien können bei Vorliegen eines wichtigen Grundes fristlos kündigen – z. B. bei Vertragsverletzung oder Zahlungsunfähigkeit.

§ 49 Subunternehmer Der Anbieter kann geeignete Subunternehmer einsetzen und bleibt für deren Leistungen verantwortlich.

§ 50 Schlüsselpersonen Der Anbieter wählt die eingesetzten Mitarbeiter eigenverantwortlich aus. Im Angebot können auf Wunsch des Kunden Schlüsselpersonen namentlich benannt werden, deren Austausch nur aus wichtigem Grund oder mit Zustimmung des Kunden erfolgt.

§ 51 Exportkontrolle Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung aller geltenden Export- und Zollbestimmungen.

§ 52 Referenznennung Eine Referenznennung erfolgt nur nach schriftlicher Zustimmung des Kunden. Ein Widerruf ist jederzeit möglich.

§ 53 Abwerbverbot Dem Kunden ist es untersagt, während der Zusammenarbeit und sechs Monate danach Mitarbeiter oder Subunternehmer des Anbieters abzuwerben oder direkt zu beauftragen.

§ 54 Rückbaupflicht Nach Vertragsende besteht keine Verpflichtung zur Rücknahme oder Deinstallation erbrachter Leistungen, es sei denn, dies wurde schriftlich vereinbart.

§ 55 SLA-Hinweis Leistungen wie proaktive Betreuung, garantierte Reaktionszeiten oder automatische Updates bedürfen einer gesonderten Servicevereinbarung.

§ 56 Leistungsverweigerung bei Pflichtverletzungen Bei wesentlichen Pflichtverletzungen durch den Kunden kann der Anbieter Leistungen aussetzen, ohne dass ein Vertragsbruch vorliegt.

§ 57 Gerichtsstand und Rechtswahl Gerichtsstand ist Hamburg. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

§ 58 Salvatorische Klausel Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen unberührt. Eine unwirksame Klausel wird durch eine Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt.