

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) von how2mation für IT-Projektmanagement und Support

§ 1 Allgemeines und Geltungsbereich

(1) Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und David Hartung, handelnd unter how2mation, Händelweg 6, 30880 Laatzen, (im Folgenden: how2mation), im Bereich Systembetreuung und Support.

(2) Kunden der how2mation und im Sinne dieser AGB können ausschließlich Unternehmer, Vereine und Verbände sein.

(3) Unternehmer im Sinne der AGB ist entsprechend § 14 BGB eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts mit how2mation in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Eine rechtsfähige Personengesellschaft ist eine Personengesellschaft, die mit der Fähigkeit ausgestattet ist, Rechte zu erwerben und Verbindlichkeiten einzugehen. Als Unternehmer in diesem Sinne gilt auch ein Kunde, der ein öffentliches Sondervermögen darstellt.

§ 2 Vertragsgegenstand & Leistungen

(1) How2mation erbringt Leistungen im Bereich des IT-Projektmanagements, der Digitalisierungsberatung sowie der Implementierung von IT-Lösungen.

(2) How2mation schuldet die Entwicklung von Konzepten sowie die Begleitung und technische Einrichtung der vereinbarten Lösungen. Er greift hierbei in der Regel auf Standardsoftware zurück.

(3) Kein Hardware-/Softwareverkauf: How2mation verkauft selbst keine Hard- oder Software. Die Beschaffung notwendiger Komponenten erfolgt durch den Kunden im eigenen Namen und auf eigene Rechnung. How2mation spricht lediglich Empfehlungen aus. Eine Haftung für die Funktionsfähigkeit der vom Kunden beschafften Drittkomponenten ist ausgeschlossen, sofern nicht ein nachweislicher Konfigurationsfehler von How2mation vorliegt.

§ 3 Vertragsschluss / Subunternehmer

(1) Der Vertrag über die Erbringung von Leistungen zwischen dem Kunden und how2mation wird in der Regel schriftlich oder per E-Mail geschlossen. Im Auftrag oder im Bestätigungsschreiben werden die zu erbringenden Leistungen näher bezeichnet.

(2) How2mation ist es gestattet, Unteraufträge zu erteilen und vereinbarte Leistungen durch Dritte erbringen zu lassen. How2mation ist berechtigt seitens des Kunden zur Verfügung

gestellte Daten an die mit der Auftragsdurchführung ggf. beauftragten Subunternehmer weiterzugeben.

§ 4 Meilensteine & Abnahme

(1) Die Leistungen können in Meilensteine unterteilt werden, die im Angebot spezifiziert werden können.

(2) Soweit seitens how2mation eine in sich abgeschlossene Teilleistung vollständig erbracht worden ist (Meilenstein), stellt how2mation diese dem Kunden zwecks Überprüfung und Teilabnahme zur Verfügung. Der Kunde ist verpflichtet nach Bereitstellung der Teilleistung unverzüglich, spätestens innerhalb einer Woche nach Bereitstellung der Teilleistung die Teilleistung auf etwaige Fehler zu überprüfen.

(3) Nach erfolgter Prüfung der Teilleistung auf Erfüllung der vertraglichen Anforderungen, ist der Kunden verpflichtet unverzüglich schriftlich oder in Textform die Teilabnahme der Leistung zu erklären oder etwaige Leistungsmängel how2mation konkret bezeichnet schriftlich oder in Textform mitzuteilen. Insoweit verpflichtet sich der Kunde innerhalb der Überprüfung der Leistung festgestellte Abweichungen der Beschaffenheit von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit unverzüglich mitzuteilen.

(4) Sofern eine Erklärung der Teilabnahme durch den Kunden nicht unverzüglich erfolgt, ist how2mation berechtigt dem Kunden eine angemessene Frist zur Erklärung der Teilabnahme zu setzen. Sofern innerhalb dieser Frist keine Mängel seitens des Kunden schriftlich oder in Textform gegenüber how2mation benannt werden, so gilt die Teilabnahme als erfolgt.

(5) Sobald how2mation die Gesamtleistung erbracht hat, stellt how2mation dem Kunden die Gesamtleistung zur Durchführung der Gesamtabnahme zur Verfügung. Sofern bereits Teilabnahmen erklärt sind, beschränkt sich die Gesamtabnahme lediglich auf die Zusammenarbeit der in Teilen bereits abgenommenen Teilleistungen. Nachdem how2mation dem Kunden die Leistungen zur Gesamtabnahme zur Verfügung gestellt hat, verpflichtet sich der Kunde unverzüglich, spätestens innerhalb einer Woche nach Bereitstellung der Gesamtleistung die Gesamtleistung auf vertragsgemäße Funktion und Erfüllung der vertraglich festgelegten Anforderungen zu überprüfen.

(6) Nach erfolgter Prüfung der Gesamtleistung auf Erfüllung der vertraglichen Anforderungen, ist der Kunden verpflichtet unverzüglich schriftlich oder in Textform die Abnahme der Gesamtleistung zu erklären oder etwaige Leistungsmängel how2mation konkret bezeichnet schriftlich oder in Textform mitzuteilen. Insoweit verpflichtet sich der Kunde innerhalb der Überprüfung der Leistung festgestellte Abweichungen der Beschaffenheit von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit unverzüglich mitzuteilen.

(7) Sofern eine Erklärung der Gesamtabnahme durch den Kunden nicht unverzüglich erfolgt, ist how2mation berechtigt dem Kunden eine angemessene Frist zur Erklärung der Gesamtabnahme zu setzen. Sofern innerhalb dieser Frist keine Mängel seitens des Kunden schriftlich oder in Textform gegenüber how2mation benannt werden, so gilt die Gesamtabnahme als erfolgt.

§ 5 Change Management (Leistungsänderungen)

(1) Der Kunde kann Änderungen von Inhalt und Umfang der Leistungen verlangen. How2mation ist nicht verpflichtet Änderungs- oder Ergänzungswünschen des Kunden nachzukommen, die sich auf Leistungen beziehen, die abgenommen worden sind. Dies gilt

auch dann, wenn die Abnahmevoraussetzungen vorliegen, aber noch keine Abnahme seitens des Kunden erfolgt ist. Gleichwohl wird how2mation prüfen, ob die Änderungen im Rahmen der betrieblichen Kapazitäten von how2mation durchführbar sind und wenn dies der Fall sein sollte, ein Angebot für die gesondert zu vergütenden Mehraufwände erstellen.

(2) Da die Preise als Festpreis vereinbart werden, bedürfen Leistungsänderungen einer neuen schriftlichen Vereinbarung über die Vergütung. Bis zum Abschluss dieser Vereinbarung verbleibt es beim ursprünglichen Leistungsumfang.

§ 6 Mitwirkungspflichten & Datensicherung

(1) Der Kunde gewährt how2mation den notwendigen Zugriff auf seine IT-Systeme (Remote oder vor Ort) und verpflichtet sich auch im Übrigen im Rahmen des Zumutbaren zur angemessenen Mitwirkung im Rahmen der Leistungserbringung von how2mation. Insbesondere stellt der Kunde sicher, dass alle für das Projekt notwendigen Informationen und Beistellungen (z. B. Zugangsdaten, Hardware-Voraussetzungen) rechtzeitig vorliegen.

(2) 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.

(3) Sofern how2mation 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 how2mation jeweils unverzüglich mitteilen.

(4) Besondere Pflicht zur Datensicherung: Es obliegt dem Kunden, vor Beginn der Arbeiten sowie während der Projektphase in regelmäßigen Abständen (mindestens täglich) eine dem Stand der Technik entsprechende Datensicherung durchzuführen.

Der Kunde hat insbesondere **unmittelbar vor jedem Eingriff** von how2mation (z. B. Konfigurationen, Updates) eine aktuelle Vollsicherung vorzunehmen. How2mation darf auf die Existenz dieser Sicherung vertrauen.

§ 7 Leistungen/Besonderheiten bei monatlichem Support

(1) How2mation unterstützt die Funktionsfähigkeit definierter Systeme und Prozesse zum vereinbarten monatlichen Pauschalpreis. Die jeweils im Rahmen des Supports betreuten Systeme und Prozesse werden im Angebot/Vertrag festgelegt.

Sofern im Rahmen des Supportvertrages die Abwicklungen von Prozessen des Kunden auf Systemen von how2mation erfolgt, so richtet sich die Verfügbarkeit der Systeme nach den hierzu getroffenen vertraglichen Vereinbarungen. Sofern keine Vereinbarung getroffen wurde, beträgt die Verfügbarkeit der eingesetzten Systeme und/oder Dienste 98,5% im Jahresdurchschnitt.

How2mation ermöglicht dem Kunden Systemstörungen an den vom Supportvertrag umfassten Systemen und Prozessen per E-Mail oder mittels bereitgestelltem Ticketsystem zu melden.

(2) Die An- und Abfahrt von how2mation bei notwendigen Vor-Ort-Terminen wird gesondert abgerechnet.

(3) Systembetreuung, Client-Installation (Workstation, User-Arbeitsplatz) & Ausfallwartung (Wartung und Instandsetzung) der im Angebot/ im Vertrag näher definierten Systeme, werden zum vereinbarten monatlichen Pauschalpreis fakturiert.

- a) Die Systembetreuung umfasst die Wartung und Betreuung. Die Wartung erfolgt mit dem Ziel, um eventuelle Ausfälle durch Früherkennung zu vermeiden.
- b) Die Instandsetzung bei auftretenden Hard- oder Softwareproblemen beinhaltet die telefonische Hilfestellung, Fehlerlokalisierung, Reparatur, Funktionstest nach Reparatur sowie die Vor-Ort-Zeit des Technikers.
- c) IT-Betriebsstörungen werden soweit möglich durch telefonische Hilfestellung von how2mation beseitigt.
- d) Falls im Rahmen der Wartung oder Instandsetzung zwingende technische Änderungen entsprechend den Herstellerangaben festgestellt werden, sind auch dieser Bestandteil der Wartung und Instandsetzung. Soweit dadurch Bauteile ergänzt oder ausgetauscht werden müssen, ist hierfür ein gesonderter Auftrag erforderlich, wobei die Beschaffung notwendiger Komponenten durch den Kunden erfolgt.
- e) Bei Softwareausfällen setzt sich how2mation mit den Softwareherstellern in Verbindung, und übermittelt die Fehlerbeschreibung, unterstützt den Hersteller bei der Diagnose und Fehlerbehebung, soweit dies durch how2mation realisierbar ist. How2mation nimmt keine Änderungen am Quellcode von Standardsoftware Dritter vor. Die Leistung beschränkt sich auf Fehlerdiagnose und Kommunikation mit den Herstellern (Vendor Management).
- f) Die Wartung und Instandsetzung umfasst nicht: die Beseitigung von Störungen, die durch höhere Gewalt, äußere Einwirkung, Verschulden des Kunden (Um- oder Anbauten, Anwendungsfehler, Konfigurationsfehler, unzureichende (fehlerhafte bzw. nicht geeignete) Software (z.B. Fehler im Quellcode von Software, Softwarekonflikte, Virenbefall etc.) oder Einwirkung Dritter entstanden sind. Nicht inbegriffen sind ferner der Ersatz von Verbrauchsmaterial und Verschleißteilen sowie der Abbau und/oder die Aufstellung von Geräten bei einem Umzug.

(5) EDV-Organisation

- How2mation informiert den Kunden bei dem Bedarf von Hardwareaufrüstungen, anstehenden Erneuerungen bzw. Updates.

(6) Notfall-User & Netz-Support

- How2mation wird sich, sofern vertraglich festgelegt, im Rahmen der festgelegten Reaktionszeit, ansonsten schnellstmöglich mit dem Kunden in Verbindung setzen, das Problem analysieren und versuchen dies zu beheben, bzw. dem User Hilfestellung leisten.

(7) sonstige Beratungsleistungen von how2mation

- Beratung zu System-Optimierung und Integrierung weiterer Systemkomponenten.
- Beratung zu Virenschutz und zum Schutz des Systems vor äußeren Datenangriffen.
- Beratung bezüglich Neuerungen bei Systemkomponenten, insbesondere System-Software-Updates und Gerätetreibern

(8) How2mation bestimmt die Vorgehensweise, Einzelheiten und Mittel der Leistungserbringung im Rahmen des Vertragsgegenstandes eigenverantwortlich, soweit der Kunde how2mation nicht ausdrücklich fachbezogene Weisungen aufgrund der Aufgabenstellungen erteilt.

§8 Pflichten des Kunden (Supportverträge)

(1) Bei Ausfällen von Prozessen oder Systemen, die Gegenstand des Supportvertrages sind, hat der Kunde, soweit how2mation dies nicht schon erkannt hat, how2mation umgehend zu informieren.

(2) Der Kunde verpflichtet sich, die jeweils gültigen Betriebsbedingungen des Herstellers sowie die produktspezifischen Vorgaben der jeweiligen Hardware- und Softwarekomponenten einzuhalten. Verbrauchsmaterial und Datenträger müssen den Herstellerangaben entsprechen.

(3) Der Kunde sichert regelmäßig, spätestens vor Beginn der Leistung durch die how2mation seine digitalen Daten.

(4) Eingriffe (Öffnung etc.) sowie Störungen an den betreuten Geräten müssen how2mation unverzüglich innerhalb Servicezeiten von how2mation mitgeteilt werden (Schadensminderungspflicht). Hierfür steht dem Kunden unter anderem das für diese Zwecke von how2mation betriebene Ticketsystem zur Verfügung. Bestehen Zweifel an der Kompatibilität einer einzusetzenden Hard- oder Software ist how2mation zwingend vor Verwendung zu informieren.

(5) Änderungen des jeweiligen Gerätestandortes sind how2mation schriftlich oder in Textform mitzuteilen.

(7) Störungen meldet der Kunde mit den notwendigen Angaben für eine sachgemäße Instandsetzung. Im Rahmen des Zumutbaren stellt der Kunde die Störung und ihre Ursache fest. Dabei folgt er den telefonischen Hinweisen von how2mation.

(8) How2mation ermöglicht dem Kunden, Maßnahmen zur Instandhaltung, Instandsetzung oder Pflege im Wege der Fernwartung über eine Onlineverbindung durchzuführen. Dazu schafft der Kunde die erforderlichen technischen Voraussetzungen und stellt eine Verbindung zu diesem Zweck zur Verfügung.

(9) Der Kunde gewährt der how2mation für Wartungsarbeiten Zugang zu seinen Geschäftsräumen sowie der/den EDV-Anlage/n und stellt der how2mation die notwendigen Passwörter zur Durchführung der Arbeiten zur Verfügung. Kosten, welche aufgrund mangelnder Mitwirkung des Kunden entstehen, wird how2mation dem Kunden gemäß aktueller Preisliste in Rechnung stellen. Der Kunde verpflichtet sich how2mation kompetente Ansprechpartner für Rückfragen zu benennen.

(10) Der Kunde entfernt unverzüglich schädliche Computerprogramme und Dateien jeder Art sowie Datenträger oder andere Bestandteile der EDV-Anlage und sonstige Anbauten, wenn how2mation dies zur Aufrechterhaltung der Systemintegrität für erforderlich hält und den Kunden dazu auffordert.

§ 9 Laufzeit & Kündigung (Supportverträge)

(1) Der Vertrag tritt mit Vertragsschluss in Kraft. Sofern keine individuelle Vereinbarung zwischen den Parteien getroffen wird, beträgt die Mindestlaufzeit 12 Monate.

(2) Das Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien frühestens zum Ablauf der vertraglich vereinbarten Mindestvertragslaufzeit mit einer Frist von 3 Kalendermonaten ordentlich gekündigt werden. Sofern der Vertrag nicht gekündigt wird, verlängert sich der Vertrag jeweils um weitere 12 Monate und kann mit einer Frist von 3 Kalendermonaten zum Laufzeitende gekündigt werden.

(3) Unberührt bleibt das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag aus wichtigem Grunde fristlos zu kündigen. Eine fristlose Kündigung setzt in jedem Falle voraus, dass der andere Teil schriftlich oder in Textform abgemahnt und aufgefordert wird, den vermeintlichen Grund zur fristlosen Kündigung in angemessener Zeit zu beseitigen.

§ 10 Vergütung & Zahlungsbedingungen

(1) Die vertraglich vereinbarten Entgelte verstehen sich zzgl. der jeweils gesetzlichen MwSt. der Bundesrepublik Deutschland.

(2) Der Kunde verpflichtet sich die vertraglich vereinbarten Entgelte an how2mation zu bezahlen. How2mation ist berechtigt, auch wenn im Angebot kein entsprechende Zahlungsvereinbarung getroffen worden ist, angemessene Abschlagszahlungen zu verlangen.

(3) Supportpauschalen sind monatlich im Voraus zu zahlen.

(4) Rechnungen von how2mation sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zur Zahlung fällig.

(5) Im Falle des Zahlungsverzuges gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

§ 11 Haftungsbeschränkung

(1) How2mation haftet grundsätzlich nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. How2mation haftet ferner auch bei der fahrlässigen Verletzung von Pflichten, wenn dadurch eine Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit entstanden oder eine Garantie oder Ansprüche aus Produkthaftungsgesetz betroffen sind. How2mation haftet ferner auch bei der fahrlässigen Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut. Im letztgenannten Fall haftet how2mation jedoch nicht auf nicht vorhersehbaren, nicht vertragstypischen Schaden. how2mation haftet nicht bei leicht fahrlässiger Verletzung anderer Pflichten. Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten auch für Erfüllungsgehilfen von how2mation.

(2) Datenverlust: Bei Datenverlust haftet how2mation ausschließlich für den Aufwand, der für die Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden erforderlich ist. Hat der Kunde die Sicherung unterlassen, ist die Haftung für den Verlust sowie Folgeschäden ausgeschlossen.

§ 12 Geheimhaltung

(1) Die Parteien verpflichten sich, alle Geschäftsgeheimnisse und vertraulichen Informationen der jeweils anderen Seite zeitlich unbegrenzt geheim zu halten.

(2) Die Weitergabe an Dritte ist nur zulässig, sofern dies zur Vertragserfüllung (z. B. Vendor Management) zwingend erforderlich ist.

§ 13 Datenschutz

- (1) How2mation verarbeitet personenbezogene Daten nach den Vorgaben der DSGVO.
- (2) Die Parteien werden gemäß Art. 28 DSGVO eine gesonderte Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung (AV-Vertrag) abschließen, sofern ein Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden nicht ausgeschlossen werden kann.

§ 14 Nutzungsrechte

- (1) An den von how2mation erstellten Konzepten und Individualkonfigurationen erhält der Kunde ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht für eigene interne Zwecke.
- (2) Die Übertragung des Nutzungsrechts erfolgt unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung.

§ 15 Schlussbestimmungen

- (1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (2) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist der Geschäftssitz des von how2mation, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist.
- (3) Änderungen bedürfen der Textform. Sollten Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der weiteren Bestimmungen hiervon unberührt.