

Allgemeine Geschäftsbedingungen – Software Services und Anwendungssupport

der DYNAbit Systemhaus GmbH, Alt-Moabit 94, 10559 Berlin

1. Gegenstand

- 1.1. Die DYNAbit Unternehmensberatung GmbH (nachfolgend „DYNAbit“) bietet Beratungsleistungen und Projektmanagement bei Einkauf, Auswahl und Implementierung von Soft- und Hardware, sowie ergänzende Programmierleistungen an (nachfolgend „Basisleistungen“). Diese Leistungen sind Gegenstand spezieller für die jeweiligen Leistungen geltenden Einzelaufträge und Allgemeiner Geschäftsbedingungen. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen DYNAbit Software Services und Anwendungssupport (nachfolgend „AGB Services“) gelten für alle Verträge zwischen DYNAbit und seinen Kunden über die Inanspruchnahme von Serviceleistungen von DYNAbit.
- 1.2. Die AGB gelten in ihrer jeweiligen Fassung als Rahmenvereinbarung auch für künftige Verträge über die Inanspruchnahme von Services, ohne dass DYNAbit in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müsste.
- 1.3. Die von DYNAbit konkret zu erbringenden Leistungen sind im Auftragsformular festgehalten. Im Auftragsformular können auch Basisleistungen ausgewiesen sein. Der Inhalt der vertraglichen Beziehung und der Gegenstand der Leistungen von DYNAbit richten sich vorrangig nach den speziellen Bedingungen im Auftragsformular und nachrangig nach diesen AGB. Soweit ein Kunde parallel Basisleistungen in Anspruch nimmt, gelten diese AGB Services ergänzend zu den Regelungen zur Basisleistung.
- 1.4. Anderweitige Allgemeine Geschäftsbedingungen, abweichende Vertragsbedingungen oder Festlegungen in Bestellungen oder Schreiben des Kunden finden keine Anwendung. Dieses widerspricht DYNAbit hiermit ausdrücklich. Individuelle Abreden werden nur wirksam, wenn DYNAbit diese ausdrücklich bestätigt.
- 1.5. Diese AGB lassen Verpflichtungen von DYNAbit zur Erbringung von Gewährleistungsarbeiten im Rahmen anderweitiger Vertragsverhältnisse zwischen den Parteien unberührt. Soweit Leistungen nach diesen Vertrag sich mit Gewährleistungsverpflichtungen von DYNAbit überschneiden, dienen diese zugleich der Gewährleistung.

2. Umfang der Leistungen

- 2.1. Die Leistungen im Rahmen dieser AGB Services umfassen 1st-Level-Support im Sinne eines Anwendersupports, d.h.
 - die Beantwortung von Fragen und Problemen zu Anwendungen und deren Administration gegenüber ausgewählten Ansprechpartnern per Telefon und E-Mail,
 - Beratung und Unterstützung bei der Wartung und Erweiterung der vom Kunden genutzten Basisleistung, z.B. zu weiteren Anpassungen, Programmierungen, Schnittstellen, Installation, Integration von AddOns, Ansichten oder Vorlagen.
- 2.2. Die Leistungen im Rahmen dieser AGB Services umfassen zudem die Beseitigung von Störungen an den Basisleistungen innerhalb einer Reaktionszeit von 24 Stunden ab Zugang einer Meldung.

2.3. Datensicherungen und die Erstellung von Backups sind nicht Gegenstand der Leistungen im Rahmen dieser AGB Services.

3. Service-Zeiten

3.1. DYNAbit erbringt die Leistungen gemäß Ziffer 2 grundsätzlich innerhalb der Service-Zeiten Montag bis Freitag von 8:30 bis 18:00 Uhr. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage am Sitz der DYNAbit.

3.2. Duldet die Erbringung einer Leistung objektiv keinen Aufschub oder ist eine Erweiterung der Services zwischen DYNAbit und dem Kunden ausdrücklich vereinbart, wird DYNAbit diese auch außerhalb der Service-Zeiten erbringen. DYNAbit ist berechtigt, für die außerhalb der Service-Zeiten zu erbringenden Leistungen einen Vergütungszuschlag zu berechnen. Dieser beträgt

- 25% bei Erbringung von Leistungen Montag bis Freitag, zwischen 18:00 Uhr und 08:30 Uhr des Folgetages (ausgenommen Samstag),
- 75% bei Erbringung von Leistungen Samstag zwischen 00:00 und 24:00 Uhr,
- 100% bei Erbringung von Leistungen an Sonn- und Feiertagen zwischen 00:00 und 24:00 Uhr.

Von den Zuschlägen ausgenommen sind Leistungen, deren Veranlassung DYNAbit zu vertreten hat.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1. Der Kunde stellt DYNAbit alle für die Erbringung der Leistungen erforderlichen Informationen, Daten und Unterlagen rechtzeitig zur Verfügung.

4.2. Der Kunde benennt auf Anforderung von DYNAbit einen fachlich kompetenten Ansprechpartner. Dieser verantwortet die gegebenenfalls erforderlichen internen Abstimmungen für die Erbringung einer Leistung beim Kunden und stellt die erforderlichen Informationen und Unterlagen in verwertbarer Form zur Verfügung. Der Ansprechpartner hat zuvor an einer Schulung von DYNAbit zur Nutzung der für den Kunden bereitgestellten Basisleistungen teilzunehmen. Der Ansprechpartner soll berechtigt und ermächtigt sein, für den Kunden in Bezug auf das Projekt Entscheidungen zu treffen und bindende Willenserklärungen abzugeben. Verzögert sich die Durchführung einer bestimmten Leistung aufgrund einer fehlenden Mitwirkungsleistung des Kunden, verlängert sich der Leistungszeitraum entsprechend.

4.3. Der Kunde räumt DYNAbit Fernzugriffsrechte ein, soweit dies zur Durchführung der Leistungen dieses Vertrags, z.B. zur Fehleranalyse durch DYNAbit, erforderlich ist. DYNAbit kündigt dem Kunden jeweils den Beginn des Fernzugriffs per E-Mail oder telefonisch an, um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, die Maßnahmen von DYNAbit während des Fernzugriffs zu dokumentieren, zu verfolgen und eventuell erforderliche technische und organisatorische Maßnahmen (etwa zur Sicherung) zu ergreifen.

5. Vergütung, Preise und Zahlungen

5.1. Für die Inanspruchnahme der Leistungen nach diesem Vertrag wird eine Vergütung nach folgenden Maßgaben fällig.

5.2. DYNAbit bietet für seine Leistungen Kontingente an. Kontingente beinhalten ein bestimmtes Leistungsvolumen, in der Regel eine bestimmte Anzahl von Arbeitsstunden zu einem Pauschalpreis. Die derzeit verfügbaren Kontingente sind

- Service Paket SP15: 15 Stunden
- Service Paket SP30: 30 Stunden
- Service Paket SP50: 50 Stunden

Die Kontingente stehen dem Kunden für die Dauer von 6 Monaten zur Verfügung. Art und Umfang der vom Kunden bestellten Kontingente werden im Auftragsformular festgehalten. Überschreiten die Leistungen von DYNAbit die vom jeweiligen Kontingent erfassten Leistungen, werden diese nach Aufwand pro Arbeitsstunde abgerechnet. Nicht abgerufene Stunden verfallen nach Ablauf der Laufzeit.

5.3. Vereinbaren die Parteien im Rahmen des Supports oder der Wartung die Erweiterung der dem Kunden zur Verfügung gestellten Hard- oder Software, stellt dies regelmäßig keine Leistung im Sinne dieses Vertrags dar. DYNAbit unterbreitet dem Kunden in diesem Fall ein konkretes Angebot zur Erweiterung der Hard- oder Software, welches vom Kunden anzunehmen ist.

5.4. Kontingente werden jeweils zum Nutzungsbeginn vollständig in Rechnung gestellt. Überschreitet die Nutzung des Kunden das bestellte Kontingent ist Abrechnungszeitraum für nach Aufwand abzurechnende Leistungen ein Kalendermonat. Entgelte sind als Netto-Preise angegeben zuzüglich der Umsatzsteuer. Zahlungen erfolgen in Euro und sind innerhalb von 8 Tagen nach Erhalt der Rechnung zu leisten. Bei Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren werden die Rechnungsbeträge nicht vor Ablauf von fünf Werktagen nach Zugang der Rechnung und der SEPA-Vorabankündigung (Pre-Notification) eingezogen bzw. abgebucht.

6. Haftung und Gewährleistung

6.1. Die nachfolgenden Regelungen zu Haftung und Gewährleistung von DYNAbit gelten für alle Schadensersatz- oder an dessen Stelle tretenden sonstigen Ersatzansprüche des Kunden aus oder im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages und Haftungsfälle unabhängig davon, auf welchem Rechtsgrund sie beruhen (z.B. Gewährleistung, Verzug, Unmöglichkeit, jegliche Pflichtverletzung, Vorliegen eines Leistungshindernisses, unerlaubte Handlung etc.) außer für Ansprüche des Kunden:

- wegen Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- bei arglistigem Verschweigen eines Mangels durch DYNAbit oder wegen Fehlens einer Beschaffenheit, für die DYNAbit eine Garantie übernommen hat,
- die auf einem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhalten von DYNAbit, seinen Organen oder leitenden Mitarbeitern beruhen sowie
- nach dem Produkthaftungsgesetz.

Für diese Ausnahmen verbleibt es bei der gesetzlichen Regelung.

6.2. DYNAbit und ihre Erfüllungsgehilfen haften für fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden nur bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, d.h. einer Pflicht, deren Erfüllung eine ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, jedoch begrenzt auf den Ersatz des typischen und bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schadens.

- 6.3.** Im Übrigen ist die Haftung von DYNAbit für leichte oder einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 6.4.** Die verschuldensunabhängige Haftung von DYNAbit im Bereich mietrechtlicher und ähnlicher Nutzungsverhältnisse für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Fehler wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 6.5.** Für von DYNAbit nicht verschuldete Störungen innerhalb des Leitungsnetzes übernimmt DYNAbit keine Haftung.
- 6.6.** Bei werkvertraglichen Leistungen steht dem Kunden kein Recht zur Selbstvornahme gem. § 637 BGB zu.
- 6.7.** Unterliegt ein vom Kunden behaupteter Mangel nicht der Gewährleistungsverpflichtung von DYNAbit, kann DYNAbit vom Kunden die entstandenen Aufwendungen gemäß ihren üblichen Sätzen verlangen.

7. Datenschutz

- 7.1.** Mitarbeiter von DYNAbit sowie Dritte, die im Rahmen des Auftrags tätig werden oder Zugang zu personenbezogenen Daten haben, sind schriftlich zur Geheimhaltung und Wahrung des Datengeheimnisses nach § 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und Art. 5 Abs. 1 DSGVO verpflichtet.
- 7.2.** Sollte ein Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden durch DYNAbit im Rahmen von Mängelbearbeitungsarbeiten nicht ausgeschlossen sein, sind diese Leistungen solche gemäß § 11 Abs. 5 BDSG. Der Kunde ist Auftraggeber und verantwortliche Stelle im Sinne von §§ 3 Absatz 7, 11 BDSG. Die Parteien schließen zur Konkretisierung der Rechte und Pflichten aus diesem Verhältnis ggf. eine gesonderte Vereinbarung, die diesem Vertrag als Anlage beigelegt wird.

8. Laufzeit und Kündigung

- 8.1.** Sofern nicht anderweitig im Auftragsformular festgelegt, beginnt der Vertrag mit beidseitiger Unterzeichnung des Auftragsformulars und wird je nach Wahl der Parteien für die Dauer von zwölf oder sechsunddreißig Monaten fest geschlossen. Die Laufzeit des Vertrags verlängert sich automatisch um jeweils zwölf Monate, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Vertragsende von einer der Parteien gekündigt wird.
- 8.2.** Unberührt bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist. Ein wichtiger Grund liegt für DYNAbit insbesondere dann vor, wenn
- der Kunde gegen wesentliche Pflichten aus diesem Vertrag schuldhaft verstoßen hat;
 - der Kunde sich zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der Entgelte bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Entgelte oder über einen Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgelts in der Höhe eines Betrags, der den monatlichen Betrag für zwei Monate erreicht, in Verzug befindet;

- 8.3.** Jede Kündigung hat schriftlich oder per Fax zu erfolgen.

9. Schlussbestimmungen

- 9.1.** Das Rechtsverhältnis zwischen den Vertragspartnern unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen der Wiener UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 finden keine Anwendung.

- 9.2.** Der ausschließliche Gerichtsstand für alle Streitigkeiten liegt am Sitz von DYNAbit. DYNAbit darf jedoch den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand verklagen.
- 9.3.** DYNAbit behält sich das Recht vor, diese AGB zu ändern. Über die Änderung wird DYNAbit den Kunden spätestens 30 Kalendertagen vor Inkrafttreten per E-Mail informieren. Die Änderung bedarf der Zustimmung des Kunden. Die Zustimmung gilt als erteilt, sofern der Kunde nicht binnen 30 Kalendertagen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. Auf diese Zustimmungswirkung wird ihn DYNAbit in ihrem Angebot besonders hinweisen. Widerspricht der Kunde, so wird das Vertragsverhältnis unter Geltung der bisherigen vertraglichen Regelungen fortgeführt. DYNAbit weist den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs besonders hin.

Stand: 01.04.2024