AUREUM
TECHNOLOGY GMBH · RODEWISCH

Straße der Jugend 5 · 08228 Rodewisch
+49 3744 4399760 · info@aureum-tech.com
Amtsgericht Chemnitz, HRB 35602 · USt-ID DE362284348
Geschäftsführer: Felix Götz

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Firmenkunden

der Aureum Technology GmbH, Straße der Jugend 5, 08228 Rodewisch (nachfolgend „Aureum“). Stand: 31.10.2026, Rev. 2026-F. Diese Bedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern; für Verbraucher gelten unsere gesonderten Bedingungen für Privatkunden (AGB-02). Teil A (§§ 1 bis 15) gilt für alle Verträge, Teil B (§§ 16 bis 27) zusätzlich für die laufende IT-Betreuung.

§ 1 · Geltungsbereich und Rangfolge
§ 2 · Angebote und Vertragsschluss
§ 3 · Leistungsumfang
§ 4 · Mitwirkung des Auftraggebers
§ 5 · Preise und Zahlung
§ 6 · Ausführung, Termine, Leistungshindernisse
§ 7 · Abnahme
§ 8 · Hardware: Lieferung, Gefahrübergang, Eigentumsvorbehalt
§ 9 · Mängelrechte und Verjährung
§ 10 · Haftung
§ 11 · Fernwartung, Datenschutz, Vertraulichkeit, KI-Dienste
§ 12 · Software und Nutzungsrechte
§ 13 · Referenznennung
§ 14 · Kein Widerrufsrecht; Stornierung
§ 15 · Schlussbestimmungen
Teil B · Laufende IT-Betreuung
§ 16 · Vertragsart und Bestandsaufnahme
§ 17 · Leistungsumfang
§ 18 · Kontingent und Vergütung
§ 19 · Stundennachweis
§ 20 · Reaktionszeit und Notfälle
§ 21 · Wartung und Datensicherung
§ 22 · Überwachung, Fernwartung, Zugänge
§ 23 · Informationssicherheit
§ 24 · Haftung in der Betreuung
§ 25 · Beginn, Laufzeit, Kündigung, Preise
§ 26 · Zahlung und Aussetzung
§ 27 · Personal und Vertragsende

§ 1 · Geltungsbereich und Rangfolge

(1) Diese Bedingungen gelten für alle Verträge zwischen Aureum und Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend „Auftraggeber“) über IT-Dienst- und Werkleistungen — insbesondere Einrichtung, Wartung und Betreuung von IT-Systemen, Datensicherung, Datenrettung und Fernwartung — sowie über die Lieferung von Hardware und Software.

(2) Sie gelten in ihrer jeweils bei Vertragsschluss gültigen Fassung auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Auftraggeber, ohne dass wir in jedem Einzelfall erneut auf sie hinweisen müssen.

(3) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen oder in Kenntnis solcher Bedingungen vorbehaltlos leisten. Sie gelten nur, wenn wir ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zugestimmt haben.

(4) Individuelle Vereinbarungen (§ 305b BGB) — insbesondere das jeweilige Angebot samt seinen Anlagen —, eine geschlossene Geheimhaltungsvereinbarung (Dokument GHV-01) und eine geschlossene Vereinbarung über KI-Dienste (Dokument KIV-01) gehen diesen Bedingungen vor, bei KI-Diensten nach Maßgabe von § 11 Abs. 3. Kommen bei der Leistung personenbezogene Daten in unseren Zugriff, schließen die Parteien vor Beginn eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (Dokument AVV-01); in Fragen der Verarbeitung personenbezogener Daten geht diese Vereinbarung vor. Für Betreuungsverträge gehen die §§ 16 bis 27 den übrigen Regeln dieser Bedingungen vor; der Vorrang nach Satz 1 und 2 bleibt unberührt.

§ 2 · Angebote und Vertragsschluss

(1) Unsere Angebote sind bis zu dem im Angebot genannten Datum bindend; danach sind sie freibleibend. Enthält ein Angebot kein Datum, ist es freibleibend.

(2) Der Vertrag kommt zustande, wenn der Auftraggeber das Angebot innerhalb der Bindefrist unterschrieben zurücksendet — per Post, eingescannt per E-Mail oder bei einem Termin — oder wenn wir einen Auftrag in Textform bestätigen, spätestens jedoch mit Beginn der Ausführung.

(3) Angaben in Prospekten, Preislisten und auf unserer Website sind freibleibend und keine zugesicherten Eigenschaften, soweit sie nicht ausdrücklich in den Vertrag übernommen werden.

§ 3 · Leistungsumfang

(1) Inhalt und Umfang der Leistung ergeben sich abschließend aus dem Angebot samt Anlagen (etwa der Anlage „Sicherungsumfang“, Dokument SIU-01). Geschuldet ist die dort beschriebene technische Umsetzung.

(2) Ob die Leistung die Anforderungen einer Zertifizierung, einer Versicherung oder einer behördlichen Auflage erfüllt, beurteilt allein die dafür zuständige Stelle. Diese Beurteilung können wir nicht zusagen; sie ist nicht Vertragsinhalt.

(3) Wir dürfen sachkundige Dritte als Erfüllungsgehilfen sowie Software- und Cloud-Dienste Dritter — auch Dienste mit künstlicher Intelligenz nach § 11 Abs. 3 — einsetzen. Kommen dabei personenbezogene Daten des Auftraggebers in den Zugriff dieser Dritten oder der Anbieter solcher Dienste, gilt das Verfahren für Unterauftragsverarbeiter aus der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

(4) Teilleistungen sind zulässig, soweit sie für den Auftraggeber zumutbar sind und der Vertragszweck nicht entgegensteht.

§ 4 · Mitwirkung des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber stellt rechtzeitig und unentgeltlich alles bereit, was für die Ausführung erforderlich ist: Zugang zu den betroffenen Räumen und Systemen, Administratorkennwörter oder eine Person, die sie eingeben kann, erforderliche Auskünfte sowie einen Ansprechpartner, der Entscheidungen treffen oder herbeiführen kann.

(2) Soweit die Datensicherung nicht selbst Gegenstand des Auftrags ist, sorgt der Auftraggeber vor Beginn der Arbeiten für eine aktuelle, funktionsfähige Sicherung seiner Daten. Auf Wunsch übernehmen wir das vorab gegen Vergütung nach Aufwand.

(3) Für Software, die wir installieren, konfigurieren oder übertragen sollen und die nicht von uns geliefert wird, stellt der Auftraggeber sicher, dass die erforderlichen Lizenzen und Nutzungsrechte vorliegen.

(4) Unterbleibt eine geschuldete Mitwirkung oder verzögert sie sich, verlängern sich vereinbarte Fristen angemessen. Mehraufwand, der uns dadurch entsteht — etwa vergebliche Anfahrten oder Wartezeiten —, dürfen wir nach den vereinbarten Sätzen berechnen; weitergehende gesetzliche Rechte (§§ 642, 643 BGB) bleiben unberührt.

§ 5 · Preise und Zahlung

(1) Es gelten die Preise des Angebots. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Der Stundensatz ergibt sich aus dem Angebot.

(2) Abgerechnet wird jede angefangene Viertelstunde.

(3) Anfahrt: Entfernungen werden als einfache Strecke ab Rodewisch gemessen. Bis 15 km berechnen wir 20,00 Euro pauschal, bis 25 km 30,00 Euro pauschal; die Rückfahrt ist darin enthalten. Darüber hinaus 30,00 Euro zuzüglich 0,60 Euro je angefangenen Kilometer der einfachen Strecke über 25 km, die Rückfahrt eingeschlossen (Beispiel: 40 km kosten 39,00 Euro).

Bei Fernwartung entfallen Anfahrtskosten; abgerechnet wird die Arbeitszeit.

(4) Geschäftstage sind Montag bis Freitag außer an gesetzlichen Feiertagen in Sachsen, Geschäftszeiten an ihnen 8:00 bis 17:00 Uhr. Zuschläge: 30 Prozent außerhalb der Geschäftszeiten; 50 Prozent im Notdienst, also bei sofortigem Einsatz außerhalb der Geschäftszeiten. Zuschläge gelten nur auf die Arbeitszeit, nicht auf Anfahrt oder Material. Sie werden nicht kumuliert; es gilt der höhere Zuschlag.

(5) Die Vergütung ist nach Abnahme — bei Leistungen ohne Abnahme nach Leistungserbringung und Rechnungszugang — innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug zahlbar. Im Angebot vereinbarte Anzahlungen bleiben unberührt. Für die Pauschale eines Betreuungsvertrags gilt § 26.

(6) Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Regeln, insbesondere Verzugszinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem Basiszinssatz und die Pauschale von 40 Euro (§ 288 Abs. 2 und 5 BGB).

(7) Der Auftraggeber kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Dies gilt nicht für Gegenforderungen, die entscheidungsreif sind oder die mit unserer Hauptforderung in einem Gegenseitigkeitsverhältnis stehen — insbesondere Ansprüche wegen Mängeln derjenigen Leistung, deren Vergütung wir geltend machen. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Auftraggeber nur zu, soweit sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

(8) Rechnungen übermitteln wir elektronisch: als E-Rechnung im strukturierten Format nach § 14 UStG (EN 16931, etwa XRechnung oder ZUGFeRD) oder — soweit gesetzlich zulässig — als PDF per E-Mail an die vom Auftraggeber benannte Rechnungsadresse; hiermit erklärt sich der Auftraggeber einverstanden. Der Auftraggeber hält den Empfangsweg bereit und teilt Änderungen unverzüglich mit.

§ 6 · Ausführung, Termine, Leistungshindernisse

(1) Termine und Fristen sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich vereinbart sind. Vereinbarte Fristen beginnen nicht, bevor eine vereinbarte Anzahlung eingegangen ist und der Auftraggeber seine Mitwirkung nach § 4 erbracht hat.

(2) Ereignisse, die wir nicht zu vertreten haben — etwa höhere Gewalt, behördliche Maßnahmen, Ausfälle von Telekommunikation oder Strom sowie nicht rechtzeitige Selbstbelieferung trotz eines bei Vertragsschluss geschlossenen deckungsgleichen Beschaffungsgeschäfts —, verlängern Fristen um die Dauer der Störung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Wir informieren den Auftraggeber unverzüglich. Dauert die Störung länger als zwei Monate, kann jede Partei hinsichtlich des noch nicht erbrachten Teils vom Vertrag zurücktreten; bereits erbrachte Gegenleistungen für dann nicht mehr geschuldete Leistungen erstatten wir. Bei Betreuungsverträgen gilt ergänzend: Können wir länger als zwei Wochen am Stück keine Betreuungsleistungen erbringen, mindert sich die Pauschale für die weitere Dauer anteilig. Ein Ausfall des Internetanschlusses des Auftraggebers befreit uns nur von der Fernwartung. Statt des Rücktritts kann jede Partei nach zwei Monaten mit zwei Wochen Frist zum Monatsende kündigen. Krankheit und Urlaub unserer Mitarbeiter sind keine höhere Gewalt.

§ 7 · Abnahme

(1) Werkleistungen — insbesondere die Einrichtung einer Datensicherung — nimmt der Auftraggeber nach Fertigstellung ab. Ist ein Funktionslauf vereinbart (etwa nach der Anlage „Sicherungsumfang“), führen wir ihn durch und halten das Ergebnis in einem Protokoll fest; die Unterschrift des Auftraggebers auf diesem Protokoll ist die Abnahme.

(2) Fordern wir den Auftraggeber nach Fertigstellung zur Abnahme auf und erklärt er sich innerhalb von zwei Wochen weder zur Abnahme, noch verweigert er sie unter Angabe mindestens eines Mangels, gilt die Leistung als abgenommen (§ 640 Abs. 2 BGB).

(3) Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme; sie werden im Protokoll festgehalten und unverzüglich behoben. Mit der Abnahme wird die Schlussrechnung fällig.

§ 8 · Hardware: Lieferung, Gefahrübergang, Eigentumsvorbehalt

(1) Liefern wir Hardware, geht die Gefahr mit der Übergabe an den Auftraggeber über. Versenden wir auf seinen Wunsch, geht die Gefahr mit der Übergabe an die Transportperson über.

(2) Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen aus der laufenden Geschäftsbeziehung unser Eigentum. Der Auftraggeber verwahrt die Vorbehaltsware unentgeltlich für uns, behandelt sie pfleglich und zeigt uns Pfändungen oder sonstige Zugriffe Dritter unverzüglich in Textform an.

(3) Veräußert der Auftraggeber die Vorbehaltsware im ordentlichen Geschäftsgang weiter, tritt er uns schon jetzt die daraus entstehenden Forderungen in Höhe des Rechnungswerts der Vorbehaltsware sicherungshalber ab; wir nehmen die Abtretung an. Zur Einziehung bleibt er bis auf Widerruf berechtigt. Übersteigt der realisierbare Wert der uns zustehenden Sicherheiten unsere gesicherten Forderungen um mehr als zehn Prozent, geben wir Sicherheiten nach unserer Wahl auf Verlangen des Auftraggebers insoweit frei.

(4) Für beiderseitige Handelsgeschäfte über die Lieferung von Waren gilt § 377 HGB: Der Auftraggeber untersucht die Ware unverzüglich und rügt erkennbare Mängel unverzüglich in Textform; verdeckte Mängel rügt er unverzüglich nach Entdeckung. Andernfalls gilt die Ware als genehmigt. Für Werkleistungen gilt diese Rügeobliegenheit nicht; maßgeblich ist dort die Abnahme nach § 7.

(5) Hardwarepreise im Angebot beruhen auf dem Einkaufsstand bei Angebotserstellung. Ist ein Gerät bei Auftragserteilung nicht mehr lieferbar oder hat sich der Einkaufspreis verändert, halten wir vor der Bestellung Rücksprache und schlagen einen gleichwertigen Ersatz oder den geänderten Preis vor. Ohne Zustimmung des Auftraggebers bestellen wir nicht; er kann in diesem Fall vom betroffenen Teil des Auftrags zurücktreten.

§ 9 · Mängelrechte und Verjährung

(1) Es gelten die gesetzlichen Mängelrechte mit den folgenden Maßgaben.

(2) Die Nacherfüllung erfolgt zunächst nach unserer Wahl durch Beseitigung des Mangels oder durch Neulieferung beziehungsweise Neuherstellung. Schlägt die Nacherfüllung zweimal fehl, ist sie unmöglich oder unzumutbar, stehen dem Auftraggeber die weiteren gesetzlichen Rechte zu.

(3) Mängelansprüche verjähren in einem Jahr ab Ablieferung, bei Werkleistungen ab Abnahme. Diese Verkürzung gilt nicht für Schadensersatzansprüche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie, für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie in den Fällen des § 438 Abs. 1 Nr. 2, § 634a Abs. 1 Nr. 2 und § 445b BGB; insoweit gelten die gesetzlichen Fristen.

(4) Beruht eine gemeldete Störung nicht auf einem Mangel unserer Leistung — etwa auf Bedienfehlern, Eingriffen Dritter oder veränderter Umgebung — und war das für den Auftraggeber erkennbar, dürfen wir den Aufwand für Prüfung und Behebung nach den vereinbarten Sätzen berechnen.

§ 10 · Haftung

(1) Bei einfacher Fahrlässigkeit haften wir nur für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten — also solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf — und der Höhe nach begrenzt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.

(2) Die Haftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

(3) Für den Verlust von Daten haften wir bei einfacher Fahrlässigkeit nur in Höhe des Aufwands, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten durch den Auftraggeber zu ihrer Wiederherstellung erforderlich wäre. Das gilt nicht, soweit gerade die Datensicherung Gegenstand unseres Auftrags ist; für Betreuungsverträge gilt § 24 Abs. 1.

(4) Die vorstehenden Beschränkungen gelten auch zugunsten unserer Organe, Beschäftigten und Erfüllungsgehilfen, nicht aber zugunsten der Anbieter von KI-Diensten (§ 11 Abs. 3).

§ 11 · Fernwartung, Datenschutz, Vertraulichkeit, KI-Dienste

(1) Fernwartung erfolgt nur nach Freigabe durch den Auftraggeber; Einzelheiten — einschließlich Mitsicht und Protokollierung — regelt die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV-01).

(2) Beide Parteien behandeln Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei vertraulich, auch ohne besondere Kennzeichnung, und über das Vertragsende hinaus. Gesetzliche Offenlegungspflichten bleiben unberührt. Haben die Parteien eine Geheimhaltungsvereinbarung (GHV-01) geschlossen, tritt sie an die Stelle dieses Absatzes, solange sie gilt.

(3) Für Dienste Dritter mit künstlicher Intelligenz („KI-Dienste“) gelten bei der Leistung die folgenden Regeln, auch neben einer Geheimhaltungsvereinbarung (GHV-01); bei Abweichungen gilt jeweils die für den Auftraggeber günstigere Regel. Haben die Parteien eine Vereinbarung über KI-Dienste (KIV-01) geschlossen, geht sie beiden vor, soweit sie etwas anderes bestimmt. Nicht erfasst sind KI-Dienste, die der Auftraggeber selbst bereitstellt und die wir für ihn einrichten oder bedienen, etwa KI-Funktionen in seinen eigenen Konten oder Programmen.

- Wir setzen KI-Dienste nur über Geschäftskonten ein, deren Anbieter vertraglich zusagt, Eingaben vertraulich zu behandeln und weder zum Anlernen noch zur Verbesserung seiner Modelle zu verwenden; dass der Anbieter Eingaben zur Missbrauchs- und Sicherheitskontrolle oder aufgrund gesetzlicher Pflichten verarbeitet, steht dem nicht entgegen. Eingaben können dabei auch außerhalb der EU und des EWR verarbeitet werden, insbesondere in den USA. Welche KI-Dienste wir einsetzen, nennen wir auf Anfrage.
- Wir nutzen KI-Dienste nur, um Fehlermeldungen und Protokollauszüge auszuwerten, Skripte und Konfigurationen zu entwerfen und zu prüfen sowie Dokumentation und Texte zu entwerfen. Dabei geben wir so wenig Informationen des Auftraggebers wie möglich ein.
- Nie geben wir in KI-Dienste ein: Zugangsdaten wie Kennwörter, Schlüssel, Token und Zertifikate; besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO), etwa Gesundheitsdaten; Geheimnisse, die einer Schweigepflicht nach § 203 StGB unterliegen, etwa Patienten-, Mandanten- oder Klientendaten; Informationen, deren Ausfuhr oder Weitergabe einer behördlichen Genehmigung bedarf (Exportkontrolle).
- Konstruktions- und Fertigungsdaten des Auftraggebers und Informationen, die ihm Dritte anvertraut haben, geben wir nur mit seiner Zustimmung in Textform für den einzelnen Fall ein.
- Personenbezogene Daten, die wir im Auftrag des Auftraggebers verarbeiten (AVV-01), geben wir nur in KI-Dienste ein, wenn die Vereinbarung über KI-Dienste geschlossen ist; dafür gelten

zusätzlich § 4 und § 8 AVV-01.

- Ergebnisse von KI-Diensten prüfen wir fachlich, bevor wir sie verwenden; Skripte werden getestet, nichts läuft ungeprüft auf Systemen des Auftraggebers. Unsere Verantwortung für die Leistung bleibt unberührt. Automatisierte Entscheidungen über Personen treffen wir nicht.
- Der Auftraggeber kann den Einsatz von KI-Diensten für seine Daten jederzeit in Textform für die Zukunft ganz oder für einzelne Dienste, Systeme oder Arten von Informationen ausschließen. Wir bestätigen den Ausschluss in Textform. Wir setzen KI-Dienste dann insoweit nicht mehr ein und löschen vorhandene Verläufe und Uploads mit diesen Daten in unseren Konten. Vergütung und Laufzeit bestehender Verträge bleiben unberührt.

§ 12 · Software und Nutzungsrechte

(1) Für von uns gelieferte Standardsoftware gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers; wir weisen auf sie hin und stellen sie auf Wunsch vor Vertragsschluss bereit.

(2) Setzen wir Open-Source-Software ein oder geben sie weiter, gelten die jeweiligen Open-Source-Lizenzen. Die Lizenztexte und, soweit die Lizenz es verlangt, den zugehörigen Quelltext stellen wir auf Anforderung bereit.

(3) An der Dokumentation, den Konfigurationen und den Skripten, die wir auf Systemen des Auftraggebers hinterlassen, erhält er mit vollständiger Bezahlung der jeweiligen Leistung ein einfaches, zeitlich unbegrenztes Nutzungsrecht für den Betrieb dieser Systeme; er darf sie untersuchen, ändern und an Rechtsnachfolger und an nachfolgende Dienstleister weitergeben, die zur Vertraulichkeit verpflichtet sind. Vorlagen, Werkzeuge und Kalkulationen, die wir nicht auf seinen Systemen hinterlassen, bleiben bei uns. Lizenzen Dritter bleiben unberührt.

§ 13 · Referenznennung

Wir nennen den Auftraggeber nur mit dessen vorheriger Zustimmung in Textform als Referenz; die Zustimmung kann jederzeit ohne Angabe von Gründen mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Das gilt auch für die Nutzung von Logos und für eine inhaltliche Beschreibung des Auftrags.

§ 14 · Kein Widerrufsrecht; Stornierung

(1) Ein gesetzliches Widerrufsrecht nach den §§ 312g, 355 BGB besteht nur für Verbraucher. Dem Auftraggeber als Unternehmer steht ein solches Recht nicht zu; unsere Widerrufsbelehrungen für Privatkunden (Dokumente WID-01a und WID-01b) richten sich ausschließlich an Verbraucher und begründen kein vertragliches Widerrufsrecht des Auftraggebers.

(2) Einer Aufhebung oder Einschränkung eines erteilten Auftrags vor Leistungsbeginn können wir zustimmen; auf die Zustimmung besteht kein Anspruch. Stimmen wir zu, dürfen wir als pauschalen Ersatz für Dispositionen und entgangenen Gewinn 15 % der Nettovergütung des entfallenden Leistungsteils berechnen. Bereits erbrachte Leistungen und Aufwendungen — insbesondere für den Auftrag bestellte Hardware, die wir nicht zumutbar zurückgeben oder anderweitig verwenden können — sind daneben zu vergüten. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis gestattet, dass uns kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist; uns bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.

§ 15 · Schlussbestimmungen

(1) Änderungen und Ergänzungen des Vertrags sollen in Textform erfolgen. Der Vorrang der Individualabrede (§ 305b BGB) bleibt unberührt.

(2) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

(3) Erfüllungsort ist Rodewisch. Ist der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag das für unseren Sitz zuständige Gericht; wir dürfen den Auftraggeber auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand verklagen.

(4) Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen und des Vertrags unberührt.

Teil B · Laufende IT-Betreuung

Teil B gilt zusätzlich für Verträge über die laufende Betreuung von IT-Systemen gegen eine monatliche Pauschale („Betreuungsvertrag“). Die Werte für den einzelnen Vertrag — Kontingent, Sätze, Bestand, Standorte, Optionen — nennt das Angebot.

§ 16 · Vertragsart und Bestandsaufnahme

(1) Die laufende Betreuung ist eine Dienstleistung: Wir schulden fachgerechtes Tätigwerden, keinen bestimmten Erfolg und keine bestimmte Verfügbarkeit der Systeme. § 7, § 8, § 9 Abs. 2 und 3 sowie § 14 Abs. 2 gelten für sie nicht. Die Reaktionszeit nach § 20 ist verbindlich im Sinne von § 6 Abs. 1.

(2) Vor dem Betreuungsbeginn erfassen wir die Systeme, übernehmen die Betreuung und dokumentieren sie („Bestandsaufnahme“). Bestandsaufnahme und Projekte, die wir gesondert anbieten, sind Werkleistungen mit Abnahme nach § 7; die Abnahme der Bestandsaufnahme halten wir im Protokoll ABN-01 fest.

(3) Die Stundenzahl der Bestandsaufnahme im Angebot ist geschätzt; berechnet wird der tatsächliche Aufwand, ohne Zustimmung des Auftraggebers in Textform höchstens 120 % der Schätzung, bei mehreren Zeilen im Angebot je Zeile. Ist dieser Rahmen erreicht, teilen wir in Textform mit, wie viele Stunden wir noch brauchen und warum, und dürfen nicht dringliche Arbeiten bis zur Entscheidung zurückstellen. Zeichnet sich eine Überschreitung um mehr als 20 % ab, informieren wir vorher. Stimmt der Auftraggeber nicht binnen zehn Geschäftstagen zu, schließen wir mit dem erreichten Stand ab; die Abnahme richtet sich nach diesem Stand, die offenen Punkte halten wir in Anlage 1 fest und erledigen sie in der laufenden Betreuung aus dem Kontingent. Die Zeit bis zur Entscheidung liegt im Verantwortungsbereich des Auftraggebers (§ 25 Abs. 2), außer die Überschreitung beruht auf einer von uns zu vertretenden falschen Schätzung.

(4) Die von beiden Seiten unterzeichnete Bestandsaufnahme (Anlage 1) hält Bestand, Standorte, den Verantwortlichen für die Firewall, die Systeme ohne Herstellersupport, den Wartungsplan und den Ansprechpartner des Auftraggebers mit Entscheidungsbefugnis fest. Gehört eine Tätigkeit nach den Leistungen der Bereiche im Angebot zu mehreren Bereichen oder zu keinem, kann sie den Bereich festlegen. Im Übrigen ändert sie den Vertrag nicht. Bestandsaufnahme und Anlage SIU-01 gehen Teil B nur vor, soweit Teil B ihnen eine Festlegung überlässt.

§ 17 · Leistungsumfang

(1) Zur Betreuung gehören, soweit das Angebot nichts anderes bestimmt:

- Updates für Server, Clients, Speicher- und Netzwerkgeräte laut Bestandsaufnahme einschließlich Firmware, in der Regel monatlich nach den Veröffentlichungen der Hersteller;
- die Kontrolle der Datensicherung und Wiederherstellungstests nach § 21 (Umfang nach Anlage SIU-01);

- die Pflege der Switches, Access Points und Netzdienste (DHCP, DNS, VLAN) laut Bestandsaufnahme — nicht Verkabelung, Firewall, Internetanschluss und Geräte des Providers;
- die Dokumentation der betreuten Systeme, mindestens vierteljährlich fortgeschrieben;
- Hilfe bei Störungen per Fernwartung oder vor Ort; was davon, entscheiden wir nach fachlichem Ermessen;
- die Überwachung nach § 22 Abs. 1, wenn sie im Angebot vereinbart ist.

(2) Gliedert das Angebot das Kontingent in Bereiche, gehören die dort je Bereich genannten Leistungen ebenfalls zur Betreuung; die Ausschlüsse nach Absatz 3 gelten auch für sie.

(3) Nicht enthalten sind, soweit das Angebot nichts anderes bestimmt: Projekte wie Migrationen sowie die Einrichtung oder der Austausch von Hardware — ob einzelne Geräte dazugehören, bestimmt das Angebot; die Firewall — wir überwachen und pflegen sie nicht und spielen keine Updates ein, der Auftraggeber sorgt dafür, dass sie gepflegt wird, und kündigt uns Änderungen an ihr vorher in Textform an; Support für Fachanwendungen und Maschinensteuerungen, den deren Hersteller leistet; Rufbereitschaft; Kosten für Hardware, Lizenzen, Cloud-Dienste und Herstellersupport; die Aufarbeitung von Sicherheitsvorfällen über die Erstmaßnahmen hinaus. Diese Leistungen bieten wir auf Wunsch gesondert an.

(4) Erstmaßnahmen bei einem Sicherheitsvorfall sind: betroffene Systeme vom Netz trennen, Konten sperren, Sicherungen vor Zugriff schützen und den Zustand dokumentieren. Sie gehen bis zu insgesamt acht Arbeitsstunden je Vorfall vom Kontingent ab. Weitere Arbeiten leisten wir auf Weisung des Auftraggebers — auch telefonisch, wir bestätigen in Textform — gegen Berechnung zum Mehrstundensatz außerhalb des Kontingents mit der nächsten Monatsrechnung, auch wenn der Vorrat noch nicht verbraucht ist. Analyse, Forensik, Wiederaufbau und Behördenkontakt bieten wir gesondert an oder benennen einen spezialisierten Dienstleister.

(5) Systeme, die nach Betreuungsbeginn hinzukommen, nehmen wir binnen zehn Geschäftstagen nach Meldung in Textform in die Betreuung auf, wenn sie Herstellersupport haben; bis dahin helfen wir nach Aufwand, und die Reaktionszeit gilt erst ab der Aufnahme. Je zusätzlichem Client (Arbeitsplatzrechner, Notebook, Diensthandy oder Tablet) erhöht sich das Kontingent um 0,5 Stunden im Monat, je zusätzlichem Server, Speichersystem (NAS) oder virtueller Maschine um eine Stunde, jeweils ab dem Quartal nach der Aufnahme; die Pauschale steigt um diese Stunden zum jeweils geltenden Kontingentsatz, darin ist der Aufwand für die Aufnahme enthalten. Bei Bereichen nennt das Angebot, welcher Bereich steigt. Fallen Systeme weg, sinken Kontingent und Pauschale nach denselben Regeln. Die Aufnahme teilen wir in Textform mit.

§ 18 · Kontingent und Vergütung

(1) Das Angebot nennt das Kontingent in Stunden je Monat und den Kontingentsatz; die Pauschale ist Kontingent mal Kontingentsatz. Sie vergütet auch, dass wir Personal und Werkzeuge für den Auftraggeber bereithalten, und ist deshalb auch geschuldet, wenn das Kontingent nicht ausgeschöpft wird. Ein im Angebot oder im Wartungsplan genannter Regelaufwand ist ein unverbindlicher Erfahrungswert.

(2) Die Stunden eines Quartals bilden einen Vorrat; die Quartale zählen ab dem Betreuungsbeginn. Alle Arbeiten gehen vom Vorrat ab, auch Wartung, Updates, Sicherungskontrolle und Dokumentation, je angefangene Viertelstunde (§ 5 Abs. 2). Nicht genutzte Stunden bis zu einem Drittel des Monatskontingents, auf volle Stunden gerundet und mindestens eine, übertragen wir einmalig in das folgende Quartal; dort werden sie zuerst verbraucht, ein weiterer Übertrag findet nicht statt. Darüber hinaus und bei Vertragsende verfallen nicht genutzte Stunden ohne Auszahlung. Endet der Vertrag im laufenden Quartal, gilt ein anteiliger Vorrat.

(3) Wartungsfenster laut Wartungsplan zählen einfach, auch außerhalb der Geschäftszeiten. Einsätze außerhalb der Geschäftszeiten auf Wunsch des Auftraggebers zählen mit dem Faktor 1,3, Notfalleinsätze außerhalb der Geschäftszeiten mit dem Faktor 1,5. Es gilt nur ein Faktor, und keiner, soweit die Arbeit außerhalb der Geschäftszeiten darauf beruht, dass wir die Reaktionszeit oder ein angekündigtes Wartungsfenster nicht eingehalten haben; Zuschläge nach § 5 Abs. 4 fallen daneben nicht an. Anfahrten berechnen wir nach § 5 Abs. 3, soweit das Angebot sie nicht in die Pauschale einschließt; Fahrzeit geht nicht vom Kontingent ab. Schließt das Angebot Anfahrten ein, gilt das nur für die dort oder in der Bestandsaufnahme genannten Standorte und nicht, wenn der Auftraggeber auf einem Einsatz vor Ort besteht, obwohl Fernwartung möglich wäre.

(4) Ist der Vorrat verbraucht, berechnen wir weitere Stunden als Mehrstunden zum jeweils geltenden Mehrstundensatz laut Angebot (§ 25 Abs. 5). Außerhalb der Geschäftszeiten zählt jede Stunde dabei mit dem Faktor nach Absatz 3. Wo Teil B eine Berechnung nach Aufwand vorsieht, gilt der Mehrstundensatz, bei Bereichen der des Bereichs, dem die Arbeit zuzurechnen ist. Mehrstunden berechnen wir mit der nächsten Monatsrechnung, bei Bereichen nach Absatz 6.

(5) Das Angebot kann das Kontingent in Bereiche gliedern, jeweils mit eigenem Kontingent, Kontingentsatz, Mehrstundensatz und eigenen Leistungen. Die Absätze 1 bis 4 gelten dann je Bereich. Jede Arbeit rechnen wir dem Bereich zu, zu dessen Leistungen sie gehört; maßgeblich ist, was wir tun, nicht wo sich eine Störung zeigt. Trennbare Arbeiten erfassen wir als getrennte Einsätze, jeder je angefangene Viertelstunde. Einen Einsatz, der zu mehreren Bereichen gehört und sich nicht trennen lässt oder der zu keinem gehört, rechnen wir dem Bereich mit dem niedrigsten Kontingentsatz zu, soweit die Bestandsaufnahme nichts anderes festlegt.

(6) Bei Bereichen gleichen wir am Ende jedes Quartals und bei Vertragsende aus: Nicht genutzte Stunden eines Bereichs decken die Überschreitung eines Bereichs mit gleichem oder niedrigerem Kontingentsatz, Stunde für Stunde, nie umgekehrt. Dabei decken wir zuerst den überschrittenen Bereich mit dem höchsten Satz, verwenden zuerst übertragene Stunden und zuerst die Stunden des Bereichs mit dem höchsten Satz; bei gleichem Satz gilt die Reihenfolge im Angebot. Was danach offen bleibt, sind Mehrstunden; der Übertrag richtet sich nach dem danach nicht genutzten Vorrat. Mehrstunden, die schon im Quartal feststehen, weil auch alle nach diesem Absatz verwendbaren Stunden sie nicht decken könnten, berechnen wir mit der nächsten Monatsrechnung, die übrigen nach Quartalsende oder mit der Schlussrechnung.

(7) Beheben wir Fehler aus fehlerhafter Ausführung unserer Arbeiten, rechnen wir die Zeit nicht an und berechnen keine Anfahrt. Das gilt nicht für Fehler in Updates der Hersteller und nicht, soweit der Fehler auf fehlender Mitwirkung oder unangekündigten Änderungen des Auftraggebers oder Dritter beruht.

(8) Nach den ersten drei Monaten besprechen wir anhand der Stundennachweise, ob das Kontingent passt. Abgesehen von § 17 Abs. 5 ändern sich Kontingent und Pauschale nur durch Vereinbarung in Textform, auch eine dauerhafte Verlagerung von Stunden zwischen Bereichen; die Änderung gilt ab dem folgenden Quartal.

§ 19 · Stundennachweis

(1) Mit jeder Monatsrechnung erhält der Auftraggeber einen Stundennachweis. Er nennt je Einsatz Datum, Eingang der Meldung, unsere Rückmeldung, Bearbeiter, System, Tätigkeit, Dauer, Fernwartung oder vor Ort, ob als Notfall, den Faktor, ob die Zeit angerechnet wird, berechnete Anfahrten und den Stand des Vorrats; bei Bereichen außerdem den Bereich, den Vorrat je Bereich, die sich daraus ergebenden Mehrstunden und zum Quartalsende den Ausgleich nach § 18 Abs. 6.

(2) Widerspricht der Auftraggeber nicht binnen vier Wochen nach Zugang in Textform, gelten die erfassten Zeiten, Fernwartung oder vor Ort, der Faktor und die Einordnung als Notfall als

genehmigt; darauf weisen wir in jedem Nachweis hin. Die Zuordnung zu Bereichen und den Ausgleich erfasst die Genehmigung nicht. Der Auftraggeber kann trotzdem nachweisen, dass eine Zeit nicht angefallen ist; an der Beweislast dafür, dass wir fachgerecht gearbeitet haben, ändert die Genehmigung nichts. Ansprüche wegen Schlechtleistung und § 18 Abs. 7 bleiben unberührt.

§ 20 · Reaktionszeit und Notfälle

(1) Störungen meldet der Auftraggeber telefonisch oder per E-Mail an die im Angebot genannten Kontakte, Notfälle telefonisch. Innerhalb der Geschäftszeiten (§ 5 Abs. 4) beginnen wir binnen vier Stunden Geschäftszeit ab Eingang der Meldung mit der Bearbeitung, soweit das Angebot nichts anderes nennt. Beginn ist die Rückmeldung eines Technikers mit einer ersten Einschätzung, nicht das Eintreffen vor Ort. Anfragen ohne Störung bearbeiten wir am nächsten Geschäftstag.

(2) Ein Notfall ist eine Störung, die den Geschäftsbetrieb erheblich beeinträchtigt — etwa der Ausfall eines Servers, der Datensicherung oder des Netzwerks für mehrere Arbeitsplätze oder der Verdacht auf einen Angriff — und die der Auftraggeber telefonisch ausdrücklich als Notfall meldet. Notfälle bearbeiten wir vorrangig.

(3) Die Reaktionszeit sagt nicht zu, bis wann eine Störung behoben ist, und ist keine Garantie. Überschreiten wir sie, kommen wir ohne Mahnung in Verzug. Überschreiten wir sie in einem Quartal dreimal aus von uns zu vertretenden Gründen, kann der Auftraggeber in Textform abmahnen; folgt binnen drei Monaten eine weitere solche Überschreitung, kann er mit einem Monat zum Monatsende kündigen.

(4) Außerhalb der Geschäftszeiten erreicht der Auftraggeber unter der im Angebot genannten Notfallnummer eine Mailbox. Wir hören sie spätestens zu Beginn der nächsten Geschäftszeit ab; einen Anspruch auf früheren Rückruf und eine Reaktionszeit gibt es dann nicht.

(5) An bis zu 25 Geschäftstagen im Jahr, die wir mindestens zwei Wochen vorher in Textform ankündigen (Urlaub, Schulung, Betriebsferien), endet die Reaktionszeit am nächsten Geschäftstag um 17 Uhr. Das gilt auch, wenn sie nach Absatz 1 an einem solchen Tag enden würde. Notfälle bearbeiten wir dann nach Verfügbarkeit. Dasselbe gilt, wenn wir die Reaktionszeit wegen eines krankheitsbedingten Personalausfalls nicht halten können und das am selben Geschäftstag mitteilen, längstens an zehn Geschäftstagen je Kalenderquartal; dauert ein solcher Ausfall länger als zehn Geschäftstage am Stück, mindert sich die Pauschale für die weitere Dauer um ein Viertel. Im Übrigen sichern wir die Reaktionszeit durch gegenseitige Vertretung unserer Techniker; einen bestimmten Techniker oder eine bestimmte Personalstärke schulden wir nicht.

(6) Systeme ohne Herstellersupport führen wir in der Bestandsaufnahme auf. Für sie schulden wir keine Updates und keine Reaktionszeit; wir helfen nach Verfügbarkeit und empfehlen in Textform, sie zu ersetzen oder vom übrigen Netz zu trennen. Gefährdet ein solches System nach unserer Einschätzung andere betreute Systeme, dürfen wir es nach Ablauf einer angemessenen Frist von Überwachung, Wartung und Updates ausnehmen. Vom Netz trennen wir es nur auf Weisung oder als Erstmaßnahme; automatische Maßnahmen nach freigegebenen Sicherheitsrichtlinien bleiben unberührt. Garantien und Herstellersupport für Server und Speichersysteme hält der Auftraggeber aktuell.

§ 21 · Wartung und Datensicherung

(1) Geplante Wartung kündigen wir mindestens zwei Geschäftstage vorher an. Welche Updates wir wann einspielen, entscheiden wir nach fachlichem Ermessen. Sicherheitsupdates, die ein erhebliches Risiko beheben, dürfen wir auch ohne Vorlauf einspielen; ohne dauerhaften Fernzugang schlagen wir dafür einen kurzfristigen Termin oder eine Sitzung vor und spielen sie mit Freigabe ein.

(2) Das Sicherungskonzept erarbeiten wir binnen vier Wochen nach der Bestandsaufnahme und halten es in der Anlage SIU-01 fest: was gesichert wird, wie oft, wie lange aufbewahrt, ob eine Kopie außer Haus oder unveränderbar liegt und wie lange eine Wiederherstellung dauert. Mit seiner Freigabe in Textform entscheidet der Auftraggeber über Aufbewahrung, Schutzbedarf und Budget; für die fachliche Eignung des Konzepts im Rahmen seiner Vorgaben sind wir verantwortlich. Bis zur Freigabe gilt der vorgefundene, in Anlage 1 dokumentierte Sicherungsstand. Gibt der Auftraggeber das Konzept nicht binnen vier Wochen nach Vorlage frei und nennt er keine Änderungswünsche, fordern wir ihn in Textform mit Frist dazu auf; auf dem vorgefundenen Stand beruhende Lücken trägt er.

(3) Mit vereinbarter Überwachung prüfen wir die Sicherungsaufträge an jedem Geschäftstag, sonst mindestens einmal im Monat — ohne dauerhaften Fernzugang in den Wartungsterminen nach Absatz 5 — und auf Anforderung. Wir beheben die Fehler, die wir dabei feststellen oder die uns gemeldet werden, testen je Quartal die Wiederherstellung einer Stichprobe und einmal im Jahr eine vollständige Wiederherstellung und halten das Ergebnis im Protokoll ABN-01 fest.

(4) Zurückgestellte Updates, abgelehnte Änderungen am Sicherungskonzept und Weisungen gegen unseren Rat dokumentieren wir als Abweichung von unserer Empfehlung.

(5) Ohne dauerhaften Fernzugang legen wir für Updates, Sicherungsprüfung und Wiederherstellungstests im Wartungsplan Wartungstermine fest, mindestens einen je Monat; sie sind Wartungsfenster im Sinne von § 18 Abs. 3. Sagt der Auftraggeber einen Termin ab oder gibt ihn nicht frei, holen wir die Arbeiten im nächsten freigegebenen Termin nach; Pauschale und Kontingent bleiben unverändert. Sagen wir einen Termin ab, bieten wir binnen zwei Wochen einen Ersatztermin an.

§ 22 · Überwachung, Fernwartung, Zugänge

(1) Ist eine Überwachung vereinbart, überwachen wir die betreuten Server, Dienste, die Datensicherung und die Netzwerkgeräte automatisiert mit unserer Software und werten die Meldungen zu unseren Geschäftszeiten aus; eine Überwachung durch Personen außerhalb der Geschäftszeiten schulden wir nicht. Ohne vereinbarte Überwachung erkennen wir Störungen, Angriffe und fehlgeschlagene Sicherungen nur, wenn der Auftraggeber sie meldet oder wir bei unseren Arbeiten darauf stoßen; Warnmeldungen seiner Systeme richten wir an eine Adresse des Auftraggebers und werten sie nur in Wartungsterminen, bei Einsätzen oder auf Anforderung aus. Eine Überwachung kann jederzeit in Textform vereinbart werden.

(2) Der Auftraggeber stellt die nötigen Zugänge als personenbezogene Administratorkonten (§ 5 AVV-01) bereit, behält selbst einen Administratorzugang und nennt uns einen festen Ansprechpartner mit Entscheidungsbefugnis. Von uns verwaltete Zugangsdaten verwahren wir in einem verschlüsselten Passwortspeicher und übergeben sie auf Verlangen binnen eines Geschäftstags auf verschlüsseltem Weg.

(3) Dauerhafter Fernzugang ist ein Fernwartungsprogramm oder VPN-Zugang, über den wir uns ohne Zutun des Auftraggebers mit seinen Arbeitsplätzen, Servern oder Netzwerkgeräten verbinden können; die Verwaltung von Microsoft 365 über dessen Verwaltungsoberflächen ist keiner. Abweichend von § 11 Abs. 1 richten wir ihn ein, wenn das Angebot ihn vorsieht, und mit vereinbarter Überwachung auch die Überwachungssoftware; eine Überwachung setzt ihn voraus. Beides wird in der AVV-01 vereinbart; wir halten es in ihrer Anlage 1 fest, die wir nach der Bestandsaufnahme auf den dann bekannten Stand bringen. Welche Software wir einsetzen und welche Daten sie erhebt, teilen wir vor der Einrichtung in Textform mit; für ihren Anbieter gilt § 8 AVV-01. Sitzungen mit Bildschirmübertragung an Arbeitsplätzen erfolgen nach Freigabe und mit Mitsicht, außer bei einem telefonisch gemeldeten Notfall oder einer angekündigten Wartung außerhalb der Betriebszeiten; solche Sitzungen protokollieren wir. Automatisierte Vorgänge ohne Bildschirmsitzung, etwa

Abfragen und Updates, sind keine Sitzungen. Der Auftraggeber stellt sicher, dass der Einsatz der Software bei ihm zulässig ist, auch gegenüber Beschäftigten und einer Arbeitnehmervertretung.

(4) Ohne dauerhaften Fernzugang gilt § 11 Abs. 1: Fernwartung nur in Sitzungen, die der Auftraggeber im Einzelfall anfordert oder freigibt; freigeben können sein Ansprechpartner oder der Anwender am Gerät. Ein vereinbarter Wartungstermin, eine Meldung oder ein Auftrag gilt als Freigabe für die dafür nötigen Arbeiten. An Arbeitsplätzen arbeiten wir mit Mitsicht; Sitzungen protokollieren wir. Microsoft 365 einschließlich Intune und Defender verwalten wir mit unseren Administratorkonten über die Verwaltungsoberflächen von Microsoft (Absatz 3); dafür ist keine Freigabe im Einzelfall nötig, und freigegebene Richtlinien wirken ohne Sitzung fort. Fernaktionen an einzelnen Geräten (Sperren, Zurücksetzen, Löschen, Skripte) führen wir nur nach Freigabe im Einzelfall oder als Erstmaßnahme aus.

(5) Änderungen an Servern, Netzwerk oder Datensicherung, die der Auftraggeber selbst oder andere Dienstleister vornehmen, kündigt er uns vorher in Textform an; Arbeiten der Hersteller an Fachanwendungen und Maschinensteuerungen teilt er nachträglich mit. Unsere Zustimmung ist nicht nötig.

§ 23 · Informationssicherheit

(1) Einen vollständigen Schutz vor Angriffen und Schadsoftware sagen wir nicht zu. Ob der Auftraggeber eine wichtige oder besonders wichtige Einrichtung nach dem BSI-Gesetz ist, prüft er selbst; die Pflichten daraus bleiben bei ihm. Auf Wunsch unterstützen wir ihn gegen Vergütung, etwa bei Nachweisen zur Sicherheit in der Lieferkette.

(2) Anzeichen eines Sicherheitsvorfalls, die wir erkennen, melden wir unverzüglich dem Ansprechpartner; von Vorfällen bei uns, die seine Systeme betreffen können, informieren wir ihn unverzüglich in Textform. Betrifft ein Vorfall personenbezogene Daten, gilt § 10 AVV-01 — unabhängig vom Stand des Kontingents und auch während einer Aussetzung nach § 26 Abs. 2; die Meldung selbst berechnen wir nicht. Für vertrauliche Informationen gilt die Meldepflicht einer geschlossenen Geheimhaltungsvereinbarung (GHV-01).

§ 24 · Haftung in der Betreuung

(1) Für Datenverlust haften wir bei einfacher Fahrlässigkeit nur in Höhe des Aufwands, die Daten aus den Sicherungen nach Anlage SIU-01 — bis zu deren Freigabe aus dem vorgefundenen Stand — wiederherzustellen. Das gilt nicht, soweit der Verlust darauf beruht, dass wir unsere Pflichten nach § 21 Abs. 2 und 3 verletzt, eine Sicherung entgegen dem Konzept eingerichtet, eine Wiederherstellung fehlerhaft durchgeführt, zur Datensicherung fehlerhaft beraten oder bei unseren Arbeiten Sicherungen oder Daten gelöscht oder beschädigt haben. Für Daten, die nach Anlage SIU-01 oder dem vorgefundenen Stand nicht gesichert werden oder deren von uns in Textform empfohlene Sicherung der Auftraggeber nicht freigegeben hat, bleibt es bei Satz 1, soweit das Fehlen der Sicherung nicht auf einem fachlich ungeeigneten Konzept von uns beruht.

(2) Soweit ein Schaden darauf beruht, dass der Auftraggeber einer dokumentierten Empfehlung nach § 20 Abs. 6 oder § 21 (Updates, Sicherungskonzept, Ersatz oder Trennung von Systemen) nicht gefolgt ist oder uns gegen unseren Rat angewiesen hat (§ 21 Abs. 4), haften wir nicht.

(3) Ohne vereinbarte Überwachung schulden wir keine; dass eine Störung, ein Angriff oder eine fehlgeschlagene Sicherung deshalb später erkannt wird, ist keine Pflichtverletzung von uns. Für die Verletzung unserer Pflichten, insbesondere nach § 21 und bei unseren Arbeiten, haften wir nach § 10 und Absatz 1 auch dann, wenn eine Überwachung sie früher gezeigt hätte. Fallen Wartungstermine aus Gründen des Auftraggebers aus, gilt Absatz 1 Satz 2 für die ausgefallenen Arbeiten nicht.

(4) § 10 Abs. 2 und die Haftungsregeln einer geschlossenen Geheimhaltungsvereinbarung bleiben unberührt.

§ 25 · Beginn, Laufzeit, Kündigung, Preise

(1) Betreuungsbeginn ist der erste Tag des Monats, der auf die Abnahme der Bestandsaufnahme folgt; wir teilen ihn in Textform mit. Ab dann laufen Laufzeit, Quartale, Kontingent, Reaktionszeit und Pauschale; vorher helfen wir nach Aufwand zum Mehrstundensatz. Ohne unterzeichnete AVV-01 beginnen wir nicht, auch nicht mit der Bestandsaufnahme.

(2) Verzögern sich Bestandsaufnahme, Abnahme oder die Unterzeichnung der AVV-01 aus Gründen im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, etwa wegen fehlender Zugänge, Termine, Auskünfte oder Entscheidungen. Ist deshalb vier Wochen nach Vertragsschluss nicht abgenommen, gilt der folgende Monatserste als Betreuungsbeginn; wir teilen ihn in Textform mit. Soweit wir Leistungen deshalb nicht erbringen können, rechnen wir an, was wir dadurch ersparen; ohne AVV-01 ruht unsere Leistung bis zur Unterzeichnung.

(3) Der Vertrag läuft ab dem Betreuungsbeginn zwölf Monate und verlängert sich jeweils um zwölf Monate, wenn ihn keine Seite mit drei Monaten Frist zum Ende der Laufzeit kündigt. Eine Kündigung in Textform genügt.

(4) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Für uns liegt er insbesondere vor, wenn der Auftraggeber mit zwei Monatspauschalen in Verzug ist und eine Mahnung mit zehn Tagen Frist fruchtlos bleibt. Für den Auftraggeber liegt er insbesondere vor, wenn wir die Betreuung trotz Abmahnung in wesentlichen Teilen nicht erbringen, wenn wir sie aus von uns zu vertretenden Gründen länger als einen Monat nicht erbringen oder wenn wir die AVV-01 schwerwiegend verletzen. Bei Gesamtrechtsnachfolge auf Seiten des Auftraggebers dürfen wir aus sachlichem Grund mit drei Monaten zum Monatsende kündigen. Stellt er den Betrieb ein oder veräußert er ihn, ohne dass der Erwerber in den Vertrag eintritt, kann jede Seite mit einem Monat zum Monatsende kündigen.

(5) Sind unsere Kosten für die Betreuung insgesamt — maßgeblich vor allem Personal, Software und Lizenzen sowie Fahrzeuge — seit Vertragsschluss oder der letzten Anpassung gestiegen, dürfen wir die Kontingent- und Mehrstundensätze zur Verlängerung um denselben Prozentsatz erhöhen, höchstens so weit, wie es der Kostensteigerung entspricht, und höchstens um 5 %. Gesunkene Kosten einzelner Arten rechnen wir gegen; die Pauschale ändert sich entsprechend. Die neuen Sätze und den Anlass teilen wir spätestens vier Monate vor dem Ende der Laufzeit in Textform mit; kündigt der Auftraggeber nicht fristgerecht, gelten sie ab der Verlängerung, worauf wir in der Mitteilung hinweisen. Sind unsere Kosten insgesamt gesunken, senken wir die Sätze zur Verlängerung entsprechend.

(6) Kündigt der Auftraggeber die AVV-01 ohne wichtigen Grund, wirkt das als ordentliche Kündigung zum nächstmöglichen Termin; bis dahin ruht unsere Leistung, und die Pauschale bleibt abzüglich ersparter Aufwendungen geschuldet. Entzieht er uns Zugriffsrechte so weit, dass keine Betreuung mehr möglich ist, fordern wir ihn in Textform mit zehn Geschäftstagen Frist auf, sie wieder einzuräumen, und weisen auf die Folgen hin. Verstreicht die Frist ohne wichtigen Grund, ruht unsere Leistung, die Pauschale bleibt abzüglich ersparter Aufwendungen geschuldet, und wir dürfen mit einem Monat zum Monatsende kündigen. Ein teilweiser Entzug mindert nur den Umfang unserer Leistung. Sein Weisungsrecht nach Art. 28 DSGVO bleibt unberührt.

§ 26 · Zahlung und Aussetzung

(1) Die Pauschale ist monatlich im Voraus zu zahlen: Wir berechnen sie zum ersten Geschäftstag des Monats; sie ist binnen 14 Tagen nach Rechnungszugang fällig, auch wenn die Leistungen des Monats noch nicht erbracht sind. Für Mehrstunden gilt § 5 Abs. 5. Die Bestandsaufnahme und ihre Anfahrten berechnen wir nach ihrer Abnahme; ruht sie aus Gründen im Verantwortungsbereich des Auftraggebers länger als vier Wochen, berechnen wir das bis dahin Geleistete als Abschlag (§ 632a BGB).

(2) Ist der Auftraggeber mit unbestrittenen Zahlungen in Höhe von mindestens einer Monatspauschale mehr als 30 Tage in Verzug, dürfen wir unsere Leistungen nach Ankündigung in Textform mit zehn Tagen Frist bis zum Ausgleich aussetzen. Während der Aussetzung entfallen Reaktionszeit, Updates, Wartungstermine und Einsätze; Meldungen nach § 23 Abs. 2 erfolgen weiter, und mit vereinbarter Überwachung melden wir Fehler der Datensicherung weiter, beheben sie aber erst nach Ausgleich. Die Pauschale bleibt abzüglich unserer Ersparnis geschuldet; die Stunden des Zeitraums verschieben sich in den Vorrat des Folgequartals. Notfallhilfe leisten wir nach Verfügbarkeit gegen gesonderte Berechnung. Bestreitet der Auftraggeber eine Rechnung in Textform mit Begründung und zahlt den unstreitigen Teil, setzen wir nicht aus. Nach Ausgleich nehmen wir die Betreuung binnen zwei Geschäftstagen wieder auf.

§ 27 · Personal und Vertragsende

(1) Welche Mitarbeiter wir einsetzen, bestimmen wir; sie unterliegen auch vor Ort nur unseren Weisungen. Eine Arbeitnehmerüberlassung findet nicht statt.

(2) Binnen 14 Tagen nach Vertragsende übergeben wir die aktuelle Dokumentation und die von uns verwalteten Zugangsdaten auf verschlüsseltem Weg und protokollieren die Übergabe. Software, die wir für Überwachung oder Fernwartung eingerichtet haben, entfernen wir bis dahin; die Geräteverwaltung in Intune bleibt bestehen. Unsere Administratorkonten deaktivieren wir, sobald der Auftraggeber eigene eingerichtet hat, spätestens mit der Übergabe. Für personenbezogene Daten gilt § 12 AVV-01; Einsatzunterlagen und Stundennachweise bewahren wir für Nachweis- und Aufbewahrungspflichten auf. Beim Wechsel zu einem anderen Dienstleister unterstützen wir auf Wunsch nach Aufwand.

EINBEZIEHUNG

Diese Bedingungen liegen jedem Angebot bei und sind zusätzlich unter aureum-tech.com abrufbar. Mit der Auftragserteilung erkennt der Auftraggeber sie an.