

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen der Firma BITWINGS GmbH & Co. KG

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Die BITWINGS GmbH & Co. KG erbringt die Dienstleistung ausschließlich gemäß den im Servicevertrag und nachfolgend vereinbarten Bedingungen gegen die vertraglich vereinbarte Vergütung. Die BITWINGS GmbH & Co. KG erbringt die Dienstleistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung.
- (2) Der Vertragsgegenstand kann in einer einmaligen, auch in Teilen zu erbringenden Leistung bestehen oder auf Dauer angelegt sein.
- (3) Die Serviceleistungen (regelmäßige Wartung und Betreuung der IT-Umgebung, Störungsmanagement) erfolgen anhand eines von der BITWINGS GmbH & Co. KG nach Art und Umfang festgelegten Verfahrens. Überlässt die BITWINGS GmbH & Co. KG dem Kunden Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile, gelten dafür ergänzend die Allgemeinen Bedingungen der BITWINGS GmbH & Co. KG für den Verkauf von Hardware.
- (4) Die Wartung und Betreuung umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz der Wartungsgegenstände unter vertraglich nicht vorausgesetzten Einsatzbedingungen oder einem durch den Kunden oder Dritte veränderten Wartungsgegenstand stehen. Das Störungsmanagement umfasst auch nicht die Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung.

§ 2 Durchführung der Dienstleistung

- (1) Ort der Leistungserbringung ist der Sitz der BITWINGS GmbH & Co. KG, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- (2) Die mit der Durchführung der Leistung befassten Mitarbeiter der BITWINGS GmbH & Co. KG werden von dieser ausgesucht. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter der BITWINGS GmbH & Co. KG. Die BITWINGS GmbH & Co. KG bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung. Der Kunde ist gegenüber den mit der Leistungserbringung befassten Mitarbeitern der BITWINGS GmbH & Co. KG nicht weisungsbefugt.
- (3) Sofern die BITWINGS GmbH & Co. KG die Ergebnisse der Dienstleistung schriftlich darzustellen hat, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.
- (4) Die Durchführung von Wartungsleistungen steht unter dem Vorbehalt, dass die BITWINGS GmbH & Co. KG von ihrem jeweiligen Vorlieferanten selbst rechtzeitig und vertragsgemäß beliefert wird. Verwendete Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendbarkeit neuen Teilen gegenüber gleichwertig.

§ 3 Reaktionszeiten für Dienstleistungen

- (1) Die Mitteilung von Störungen durch den Kunden hat ausschließlich gemäß der im Servicevertrag schriftlich festgelegten Art und Weise zu erfolgen.
- (2) Reaktionszeit ist der Zeitraum, der von der Benachrichtigung durch den Kunden bis zur ersten Maßnahme eines Mitarbeiters der BITWINGS GmbH & Co. KG verstreicht. Diese erste Maßnahme kann bereits darin bestehen, das Problem telefonisch zu lokalisieren.
- (4) Die BITWINGS GmbH & Co. KG verpflichtet sich, innerhalb der schriftlich gesondert vereinbarten Bereitschaftszeit mindestens einen angemessen ausgebildeten Mitarbeiter vorzuhalten.

§ 4 Mitwirkungspflichten

- (1) Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner der BITWINGS GmbH & Co. KG die für die Erbringung der Dienstleistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt, soweit nicht von der BITWINGS GmbH & Co. KG ausdrücklich geschuldet. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. Die BITWINGS GmbH & Co. KG darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit diese offensichtlich erkennbar unvollständig oder unrichtig sind. Soweit nicht anders vereinbart wird der Kunde alle der BITWINGS GmbH & Co. KG übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.
- (2) Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass in regelmäßigen und angemessenen Zeitabständen von allen Daten entsprechende Sicherungskopien angefertigt werden. Die BITWINGS GmbH & Co. KG übernimmt für Datenverlust oder Softwarefehler keinerlei Haftung.

§ 5 Nutzungsrechte

- (1) An den Dienstleistungsergebnissen, die die BITWINGS GmbH & Co. KG im Rahmen des Vertrages erbracht und den Kunden übergeben hat, räumt sie dem Kunden 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, soweit nichts anderes vereinbart ist. Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei der BITWINGS GmbH & Co. KG.
- (2) Die BITWINGS GmbH & Co. KG kann das Einsatzzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Die BITWINGS GmbH & Co. KG hat dem Kunden vorher eine Nachricht zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann die BITWINGS GmbH & Co. KG den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat der BITWINGS GmbH & Co. KG die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

§ 6 Laufzeit, Kündigung

- (1) Ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, kann er mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden. Erstmals möglich ist diese Kündigung zum Ablauf des Kalenderjahres, das auf den Vertragsabschluss folgt. Eine vereinbarte Mindestlaufzeit bleibt von diesem Kündigungsrecht unberührt. Dies gilt jeweils nicht, soweit Abweichendes vereinbart ist.
- (2) Erfolgt bis drei Monate vor Ablauf eines Kalenderjahres keine Kündigung des Servicevertrages, verlängert sich dieser automatisch um 12 Monate.
- (3) Ein Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Der Vertrag kann jedoch sowohl von der BITWINGS GmbH & Co. KG als auch vom Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.
- (4) Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

§ 7 Vergütung / Zahlung

- (1) Die von der BITWINGS GmbH & Co. KG angegebenen Preise verstehen sich monatlich netto, ohne Abzüge, zusätzlich Umsatzsteuer.
- (2) Serviceverträge werden vierteljährlich im Voraus berechnet, sofern nichts Abweichendes schriftlich vereinbart ist.
- (3) Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von der BITWINGS GmbH & Co. KG anerkannt sind. Außerdem ist

er zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

- (4) Die BITWINGS GmbH & Co. KG kann die Vergütung jährlich an allgemeine Listenpreise anpassen. Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die Vergütungssätze um mehr als fünf Prozent erhöhen. Die BITWINGS GmbH & Co. KG wird dem Kunden eine solche Erhöhung zwei Monate zuvor ankündigen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung gemäß § 6 zum Zeitpunkt einer solchen Erhöhung kündigen.
- (5) Aufwandsnachweise gelten als genehmigt, soweit der Kunde nicht innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt detailliert schriftlich widerspricht.
- (6) Reisekosten und -spesen sowie sonstige Aufwendungen werden in angemessener Höhe erstattet, zumindest nach den steuerlichen Pauschalsätzen. Reisezeit gilt als Arbeitszeit.
- (7) Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile, die die BITWINGS GmbH & Co. KG dem Kunden im Rahmen der Wartung bzw. Betreuung überlässt, sind gemäß den Allgemeinen Bedingungen der BITWINGS GmbH & Co. KG für den Verkauf von Hardware gesondert zu vergüten.
- (8) Die BITWINGS GmbH & Co. KG kann Vergütung ihres Aufwands verlangen, soweit zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (vgl. § 4) anfällt.

§ 8 Leistungsstörungen

- (1) Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat die BITWINGS GmbH & Co. KG dies zu vertreten (Leistungsstörung), so ist sie 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.
- (2) Die Pflicht gemäß Abs. 1 der BITWINGS GmbH & Co. KG besteht nur, wenn der Kunde die Leistungsstörung schriftlich und unverzüglich, spätestens aber bis zum Ablauf von zwei Wochen nach Kenntnis rügt, außer soweit anderes vereinbart ist. Der Kunde hat dazu die Dienstleistungserbringung durch den Anbieter angemessen zu beobachten.
- (3) Hat die BITWINGS GmbH & Co. KG eine nicht vertragsgemäße Leistung nicht zu vertreten, wird sie dem Kunden im Rahmen ihrer Möglichkeiten deren vertragsgemäße Erbringung anbieten. Nimmt der Kunde dieses Angebot an, kann die BITWINGS GmbH & Co. KG damit verbundenen Aufwand und nachgewiesene Kosten geltend machen.

§ 9 Haftung

- (1) Die BITWINGS GmbH & Co. KG haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern der Kunde Schadensersatzansprüche geltend macht, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, einschließlich von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit ihrer Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Soweit BITWINGS GmbH & Co. KG keine vorsätzliche Vertragsverletzung angelastet wird, ist die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (2) BITWINGS GmbH & Co. KG haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern sie schuldhaft eine wesentliche Vertragspflicht verletzt; auch in diesem Fall ist aber die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt. Eine wesentliche Vertragspflicht liegt vor, wenn sich die Pflichtverletzung auf eine Pflicht bezieht, auf deren Erfüllung der Kunde vertraut hat und auch vertrauen durfte.
- (3) Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt; dies gilt auch für die zwingende Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- (4) Soweit nicht vorstehend etwas Abweichendes geregelt, ist die Haftung ausgeschlossen.
- (5) Eine weitergehende Haftung auf Schadensersatz als in den Absätzen 1 bis 4 vorgesehen, ist – ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs – ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Schadensersatzansprüche aus Verschulden bei Vertragsabschluss, wegen sonstiger Pflichtverletzungen oder wegen deliktischer Ansprüche auf Ersatz von Sachschäden gemäß §823 BGB.
- (6) Die Begrenzung nach Absatz 1 gilt auch, soweit der Kunde anstelle eines Anspruchs auf Ersatz des Schadens, statt der Leistung Ersatz nutzloser Aufwendungen verlangt.
- (7) Soweit die Schadensersatzhaftung gegenüber BITWINGS GmbH & Co. KG ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.
- (8) Bei Verlust von Daten haftet die BITWINGS GmbH & Co. KG nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit der BITWINGS GmbH & Co. KG tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.
- (9) Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gelten die Absätze 1 bis 8 entsprechend.

§ 10 Verjährung

Die Verjährungsfrist für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche beträgt 12 Monate ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Im Falle einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung, bei arglistigem Verschweigen sowie in Fällen der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit bleiben die gesetzlichen Fristen unberührt.

§ 11 Datenschutz

Soweit die BITWINGS GmbH & Co. KG auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird sie ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Die BITWINGS GmbH & Co. KG wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten werden die Vertragspartner soweit gemäß § 11 Abs. 2 BDSG oder sonstiger Rechtsnormen notwendig schriftlich vereinbaren.

§ 12 Gerichtsstand

- (1) Sofern der Kunde Kaufmann ist, ist der Geschäftssitz der BITWINGS GmbH & Co. KG Gerichtsstand; die BITWINGS GmbH & Co. KG ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an seinem Wohnsitzgericht zu verklagen.
- (2) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland; die Geltung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.
- (3) Sofern sich aus dem Servicevertrag nichts anderes ergibt, ist der Geschäftssitz der BITWINGS GmbH & Co. KG Erfüllungsort.