

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Dienstleistungen

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HeiTech IT Solutions GmbH

Stand: Dezember 2023

1 Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge der HeiTech IT Solutions GmbH über die Erbringung von Dienstleistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) der HeiTech IT Solutions GmbH. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.heitech-itsolutions.de/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

2 Leistungsumfang

2.1 Dienstleistungen im Sinne dieser Besonderen Vertragsbedingungen können insbesondere sein:

2.1.1 Allgemeine Beratungs-, Schulungs- und sonstige Unterstützungsleistungen, soweit diese nicht bereits in anderen Besonderen Vertragsbedingungen spezieller geregelt sind;

2.1.2 Wartungs-/Pflege-/Betreuungsleistungen in Bezug auf Hardware / Cloud Services / Standardsoftware;

2.1.3 Service-/Supportleistungen im Rahmen von Serviceverträgen.

2.2 Der genaue Umfang der Dienstleistungen ist im Angebot geregelt.

2.3 HeiTech IT Solutions GmbH führt Dienstleistungen (insb. Wartungs-/Pflege-/Serviceleistungen) immer zu den im Angebot / der Preisliste genannten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass HeiTech IT Solutions GmbH außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. HeiTech IT Solutions GmbH kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

2.4 Für die nach diesen BVB erbrachten Dienstleistungen schuldet HeiTech IT Solutions GmbH nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, HeiTech IT Solutions GmbH hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.5 Ziffer 2.4 gilt auch für Leistungen, die auf die Beseitigung eines im IT-System des Kunden auftretenden Fehlers gerichtet sind. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb im freien Ermessen von HeiTech IT Solutions GmbH. Dabei wird HeiTech IT Solutions GmbH stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.

2.6 Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf Hardware / Cloud Services / Standardsoftware und/oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist HeiTech IT Solutions GmbH auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. HeiTech IT Solutions GmbH wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren.

2.7 HeiTech IT Solutions GmbH ist berechtigt, Dienstleistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

2.8 Ist nach Einschätzung von HeiTech IT Solutions GmbH zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Hardware(-komponenten), Standardsoftware, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderem Verbrauchsmaterial erforderlich, wird HeiTech IT Solutions GmbH stets zunächst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen. Erteilt der Kunde den von HeiTech IT Solutions GmbH zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, wird er die Kosten auch dann tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. HeiTech IT Solutions GmbH wird sich in diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben.

2.9 Übernimmt HeiTech IT Solutions GmbH im Rahmen der vereinbarten Leistungen die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die aktuelle zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses im Handel erhältliche Version. HeiTech IT Solutions GmbH schuldet nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren liegt in der Verantwortung des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. HeiTech IT Solutions GmbH ist jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit der Kunde HeiTech IT Solutions GmbH nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.

2.10 Im Rahmen der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) im pflichtgemäßen Ermessen von HeiTech IT Solutions GmbH, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden ausdrücklich vereinbart.

2.11 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

3 Leistungskontingente

3.1 Der Kunde kann bei HeiTech IT Solutions GmbH monatliche Leistungskontingente über die Erbringung von Dienstleistungen erwerben, soweit dies im Angebot entsprechend vereinbart ist. Leistungskontingente können in folgenden Formen vereinbart werden:

3.1.1 Zeitkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-)Aufwand für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach Aufwand – unabhängig von konkreten Mitarbeitern von HeiTech IT Solutions GmbH und deren Stundensätzen – von diesem Kontingent in Abzug gebracht.

3.1.2 Wertkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-)Wert für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach jeweiligem Aufwand und vereinbartem Stundensatz von diesem Kontingent in Abzug gebracht.

3.2 Hat der Kunde Leistungskontingente für die Erbringung von Dienstleistungen bei uns erworben, kann er diese zu unseren gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schulden wir jedoch nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde.

3.3 Nicht in einem Monat abgerufene / verbrauchte Leistungskontingente verfallen zum Monatsende, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

4 Schulungen

4.1 Soweit HeiTech IT Solutions GmbH mit dem Kunden die Erbringung von Schulungsleistungen vereinbart, findet die Schulung in von HeiTech IT Solutions GmbH zu bestimmenden Schulungsräumen statt. Findet die Schulung beim Kunden statt, ist der Kunde verpflichtet, dort eine für die Schulung erforderliche ausreichende technische Ausstattung kostenlos vorzuhalten. Schulungsteilnehmer müssen über Grundkenntnisse im in der jeweiligen Schulung behandelten technischen Gebiet verfügen. Fallen im Rahmen der Schulung Reisekosten, Übernachtungskosten oder sonstige Spesen für uns an, sind diese Auslagen gegen Nachweis vom Kunden zu erstatten.

4.2 Soweit im Angebot nicht ausdrücklich die Kosten der Schulung aufgeführt wurden, werden diese zusätzlich nach Aufwand in Rechnung gestellt.

5 Besondere Pflichten des Kunden

5.1 Übernimmt HeiTech IT Solutions GmbH vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von HeiTech IT Solutions GmbH bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens ein herkömmlicher Einphasen-Wechselstromanschluss mit 240 Volt und einen Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

5.2 Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch HeiTech IT Solutions GmbH selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

5.3 Der Kunde wird HeiTech IT Solutions GmbH auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen HeiTech IT Solutions GmbH seine Leistungen erbringt, zu verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung von HeiTech IT Solutions GmbH hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder HeiTech IT Solutions GmbH schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird HeiTech IT Solutions GmbH Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten von HeiTech IT Solutions GmbH sind nach Aufwand zu vergüten.

6 Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

6.1 Soweit HeiTech IT Solutions GmbH im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen individuelle Ergebnisse (nachfolgend „**Arbeitsergebnisse**“) erstellt, räumt HeiTech IT Solutions GmbH dem Kunden hieran ein zeitlich und räumlich beschränktes einfaches Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein. Dieses Recht gewährt HeiTech IT Solutions GmbH dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung.

6.2 Bis zur vollständigen Bezahlung steht dem Kunden das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung. Dieses Recht zum Testen erlischt, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch HeiTech IT Solutions GmbH ist hierfür nicht erforderlich.

6.3 Ziffer 6.1 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind. Standardprodukte sind insbesondere abgrenzbare Produkte oder Lösungen von HeiTech IT Solutions GmbH oder von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen.

6.4 HeiTech IT Solutions GmbH ist berechtigt, unter Wahrung ihrer Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.

6.5 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung von HeiTech IT Solutions GmbH Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf HeiTech IT Solutions GmbH eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. HeiTech IT Solutions GmbH wird dem Kunden im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

7 Preise und Zahlungsbedingungen

7.1 Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht schriftlich ein Festpreis / Pauschalpreis vereinbart wurde. Es gelten die in der unter <https://www.heitech-itsolutions.de/preisliste> abrufbaren Preisliste von HeiTech IT Solutions GmbH genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln.

7.2 Soweit nicht anders vereinbart, stellt HeiTech IT Solutions GmbH seine Leistungen monatlich nachträglich in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde HeiTech IT Solutions GmbH, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen.

7.3 HeiTech IT Solutions GmbH darf die vereinbarten Preise (einschließlich der Preisliste) für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von HeiTech IT Solutions GmbH vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

7.4 Ist der Kunde Verbraucher, kann er im Falle einer Preiserhöhung nach Ziffer 7.3 innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang der schriftlichen Preiserhöhungsmitteilung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Falle wird bis zum Vertragsende das bisherige Entgelt berechnet, die Erhöhung also nicht wirksam. Die Zustimmung des Kunden gilt jedoch als erteilt, sofern der Kunde innerhalb dieser Frist keine Kündigung ausspricht. Dies setzt voraus, dass wir den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen hingewiesen haben.

8 Laufzeit und Kündigung

8.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt HeiTech IT Solutions GmbH die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr.

8.2 Über die im Angebot vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.