**Allgemeine Geschäftsbedingungen der FSIT Service GmbH**

## 1. Zustandekommen von Verträgen

**1.1.** Der Vertrag zwischen dem Kunden und uns kommt durch schriftliche Vereinbarung zustande. Der Vertrag kommt erst mit Letztunterzeichnung des Angebots durch uns zustande. Von uns erstellte Angebote dienen dem Kunden zur Orientierung unseres Leistungsangebots und unserer Vergütung und sind unverbindliche Aufforderungen (invitatio ad offerendum) an Kunden, ein verbindliches Angebot auf Eingehung eines Vertragsverhältnisses abzugeben.

**1.2.** Die vereinbarten Leistungen ergeben sich ausschließlich aus dem Vertrag.

## 2. Leistungen

**2.1.** Wir verwalten Computersysteme für Unternehmen (Systemadministration). Wir bieten Dienstleistungen im Bereich

a) Beratung und Planung von IT-Systemen und Kommunikationsanlagen

b) Installations-, Wartungs- und Instandhaltungsleistungen von IT-Systemen und Kommunikationsanlagen

c) Supportleistungen für Nutzer von EDV-Systemen

d) Verkauf von Hardware und Software

e) Beratungsleistungen für IT-Sicherheits- und Datenschutzlösungen

f) Betreibung von Cloudlösungen

an. Eine detailliertere Beschreibung kann unserer Webseite unter dem Reiter „Leistungen“ entnommen werden.

**2.2.** Schulungen für den Umgang mit Hard- und Software sind nicht von unseren Leistungen umfasst.

Gelegentlich kann es für die Umsetzung unserer Dienstleistungen hilfreich sein, einzelne Ratschläge zu erteilen. Die Entscheidung darüber, ob und in welchem Umfang solche erteilt werden, liegt jedoch ausschließlich in unserem Ermessen. Ein Anspruch des Kunden auf Schulungsleistungen begründet das nicht.

Dies umfasst insbesondere Hilfe bei Programm- und Computerbedienung. Wir empfehlen, dass Mitarbeiter von Kunden regelmäßig an Schulungen von entsprechenden Softwareanbietern teilnehmen.

**2.3.** Wir arbeiten nur mit Geräten, die dem im wirtschaftsverkehr üblichen technischen Entwicklungsstand entsprechen.

**2.4.** Mit der Vergabe von Nutzungslizenzen räumen wir dem Kunden ein auf die Dauer der Geschäftsbeziehung zeitlich sowie inhaltlich beschränktes, nicht übertragbares Recht ein, die angebotenen Produkte unter dem im Angebot oder Vertrag beschriebenen Bedingungen und Verwendungszwecken zu nutzen.

Eine anders geartete bzw. weitergehende Nutzung oder Verwertung der Lizenzen ist ausgeschlossen.

Wir versichern in diesem Zusammenhang, Rechtsinhaber bzw. Lizenznehmer aller dem Kunden angebotenen Programme Dritter zu sein, und dass uns sämtliche – für die Dienstleistung gegenüber dem Kunden benötigen Drittprodukte – entsprechende Nutzungsrechte eingeräumt worden sind.

**2.5.** Soweit nicht anders vereinbart ist der Leistungsort unser Unternehmenssitz.

## 3. Vergütung

**3.1.** Die Vergütungsmodalitäten werden individuell vereinbart.

**3.2.** Wartungskunden: bei vereinbartem Zeithonorar werden für jede angefangene Viertelstunde fünfzehn Minuten abgerechnet.

**3.3.** Auch allgemeine Beratungsleistungen werden vergütet. Aus Kundenfreundlichkeit können wir auf die Vergütung einzelner solcher Leistungen verzichten, ohne dass sich hieraus vertragliche Pflichten zwischen uns und dem Kunden ergeben.

**3.4.** Erstbesichtigungen werden in Rahmen einer Stunde nicht in Rechnung gestellt. Dies betrifft nicht arbeiten, die auf Wunsch des Kunden sofort vorgenommen werden sollen.

**3.5.** Als Zahlungsweg vereinbaren wir mit dem Kunden eine SEPA-Lastschrift. Die Vergütung wird in der Regel drei bis fünf Tage nach Rechnungsstellung vom Bankkonto des Kunden abgebucht.

**3.6.** Für den Kunden bereitgestellte oder bestellte Hard- und Software (sowie Zubehör) kann dem Kunden sofort in Rechnung gestellt werden. Teilleistungen können immer separat in Rechnung gestellt werden.

**3.7.** Rechnungen können nicht nachträglich auf andere Gesellschaften umgeschrieben werden.

**3.8.** Wir bieten keine Pauschalpreise für Leistungen an. Für unsere Kunden können wir jedoch Stundenpakete anbieten.

**3.9.** Die abgegebene Einschätzung der für ein Projekt benötigten Stunden dienen zur Orientierung. Sie begründet nicht die Pflicht, ein Projekt innerhalb einer Stundenzahl fertigzustellen.

**3.10.** Unsere Leistungen werden in deutscher Sprache erbracht. Aus der Kulanz in anderen Sprachen Leistungen zu erbringen, folgt keine Rechtspflicht.

## 4. Zusammenarbeit und Kommunikation

**4.1.** Wir sind Montag bis Freitag, von 8:00 bis 16:00 Uhr für den Kunden erreichbar. Wir bemühen uns innerhalb von zwei Stunden auf Anfragen von Wartungskunden zu reagieren.

**4.2.** Unsere Mitarbeiter unterliegen allein unserem Weisungsrecht. Der Kunde hat kein Weisungsrecht.

Wir entscheiden, welche Mitarbeiter eingesetzt werden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf den Einsatz bestimmter Mitarbeiter.

Unsere Mitarbeiter werden nicht in betriebliche Abläufe bzw. die Arbeitsorganisation des Kunden integriert, soweit dies für die Erbringung der Dienstleistungen nicht erforderlich ist.

**4.3.** Die Kommunikation findet stets direkt zwischen dem Kunden und uns statt. Eine Kommunikation über Dritte – wie etwa Subunternehmern – findet nicht statt.

Wir übergeben keine Daten an Dritte oder nichtgeschäftliche E-Mail-Adressen.

**4.4.** Der Kunde wirkt bei der Erbringung der Dienstleistungen mit, soweit dies erforderlich ist. Dazu gehört insbesondere die Bereitstellung von benötigten Informationen, Daten, Zugriffen (Remotezugängen) und Arbeitsmitteln.

Wenn der Kunde Mitwirkungspflichten versäumt, sind wir für daraus resultierende unvollständige oder verzögerte Leistungen nicht verantwortlich.

**4.5.** Der Kunde stellte geeignete Ansprechpartner für die erforderliche Zusammenarbeit während der gesamten Zeit der Dienstleistungserbringung zur Verfügung. Es wird vorausgesetzt, dass diese:

- mit der Bedienung eines Computers, von Standardsoftware und ihrer Branchensoftware vertraut sind
- regelmäßig durch Softwareanbieter geschult werden
- die aktuelle Bildschirmarbeitsverordnung kennen
- sich darüber im Klaren sind, dass ein Computer eine Maschine ist und jederzeit ausfallen kann
- der deutschen Sprache mächtig sind und
- technisches Standardwissen vorweisen und einfach gelagerte Probleme, die kein Sonderwissen voraussetzen, selbstständig lösen können.

**4.6.** Voraussetzung unserer Zusammenarbeit ist eine – wie im Geschäftsverkehr üblich – sachliche und zügige Kommunikation. Falls Anfragen dem nicht entsprechen, müssen wir diese im Zweifel unberücksichtigt lassen.

Auf Anfragen von Kunden reagieren wir zeitnah. Kunden sollen sich daher bereithalten und unseren Anruf entgegennehmen, wenn Sie eine Anfrage gestellt haben. Wenn Kunden unseren Anruf nicht entgegennehmen, gehen wir davon aus, dass sich das Anliegen erledigt hat.

**4.7.** Unsere Zusammenarbeit setzt Vertrauen in unsere Leistungen voraus. Wir können Hinweise oder Meinungen von Dritten, die uns der Kunde übermittelt, nicht berücksichtigen.

**4.8.** Unsere Dienstleistungen sind daran orientiert die Stabilität und den Nutzen der EDV des Kunden zu optimieren, sodass sie wirtschaftlichen Standards entspricht. Eine Anpassung der EDV des Kunden nach gegenläufigen Vorgaben einzelner Benutzer erfolgt nicht.

**4.9.** Der Kunde meldet temporäre Störungen (sogenannte Mikroausfälle) stets zeitnah. Zeitlich stark versetzten Mitteilungen, können wir aus praktischen Erwägungen nicht nachgehen.

**4.10.** Nachvertragliche Auskünfte und Informationen, die aufgrund mangelhafter Dokumentation der Kunden erforderlich werden, sind kostenpflichtig.

## 5. Ortstermine

**5.1.** Inhalt und Zweck einer Anfahrt kommunizieren wir ausschließlich vorab. Unsere Mitarbeiter sind nicht verpflichtet, sich um Anliegen des Kunden zu kümmern, die erst vor Ort mitgeteilt werden.

**5.2.** Vor Ort können keine Aufträge an unsere Mitarbeiter vergeben werden. Hierfür ist eine telefonische Kontaktaufnahme mit uns oder ein Anschreiben per E-Mail an uns erforderlich.

Falls unsere Mitarbeiter nicht abgesprochene zusätzliche Anliegen bearbeiten, werden diese Arbeiten ebenfalls abgerechnet. Für den Kunden entstehen dann Mehrkosten.

**5.3.** Der Kunde verpflichtet sich, bei Ortsterminen geschäftliche Gepflogenheiten einzuhalten und unseren Mitarbeitern einen angemessenen Arbeitsbereich für die Zeit der Bearbeitung zu überlassen.

Unsere Mitarbeiter können jederzeit die Arbeiten abbrechen, wenn dies nicht der Fall ist. Das betrifft insbesondere den Fall, wenn der Kunde oder seine Mitarbeiter versuchen Weisungen zu erteilen oder Druck auf unsere Mitarbeiter auszuüben.

Der Kunde hat die Mitarbeiter pünktlich zu empfangen. Ein Wartepflicht unserer Mitarbeiter besteht nicht.

Der Kunde hat für den Ortstermin alles erforderliche bereit zu halten. Das betrifft insbesondere die für die Bearbeitung des Anliegens erforderlichen Zugangsdaten. Unsere Mitarbeiter können die Arbeiten abbrechen, wenn dies nicht der Fall ist.

**5.4.** Falls sogenannte Rollout Tage vereinbart sind, übernimmt der Kunde die für diesen Termin erforderliche Organisation in seinem Betrieb. Er stellt unserem Techniker für den Termin einen angemessenen Raum zur Verfügung. Der Kunde sorgt dafür, dass die entsprechenden Notebooks der Reihe nach dort hingebracht werden, und stellt dem Techniker einen Ansprechpartner zur Verfügung. Unser Techniker ist nicht verpflichtet, einzelne Büroräume für die Erledigung des Termins aufzusuchen. Er kann die Mittagspause im Betrieb des Kunden nicht berücksichtigen.

**5.5.** Unsere Mitarbeiter prüfen die Sachlage selbstständig. Sie gehen auf Hinweise von unqualifizierten Personen nicht ein.

**5.6.** Unsere Mitarbeiter vor Ort überprüfen Arbeiten, die vorab durch nicht qualifizierte Personen erbracht wurden.

**5.7.** Wir sind nicht verpflichtet, vom Kunden bereitgestelltes Material oder bereitgestellte Ware zu verwenden.

**5.8.** Unsere Mitarbeiter lassen vor Ort keine Stundenzettel abzeichnen.

## 6. Arbeitszeit

**6.1.** Wir arbeiten Montag bis Freitag (Arbeitstage), von 8:00 bis 18:00 Uhr. In diesem Zeitraum sind wir telefonisch von 8:00 bis 16:00 Uhr erreichbar.

**6.2.** Für – vom Kunden ausdrücklich verlangte – außerhalb der regelmäßigen Arbeitszeit erfolgte Dienstleistungen fallen folgende Aufschläge an:

- 50% - Montag bis Freitag 18.00 bis 08.00 Uhr
- 50% - samstags ganztägig, ausgenommen an Feiertagen
- 100% - Sonn- und Feiertage

## 7. Haftung

**7.1.** Oftmals genügen die bestehenden IT-Systeme von Neukunden nicht dem Stand der Technik. Vielfach werden Sicherheits-Mindeststandards nicht eingehalten. Wir haften nicht für Datenverluste, die beim Übergang zu einem dem Stand der Technik entsprechenden IT-System entstehen, wenn sich das Risiko eines Datenverlusts aufgrund bereits bestehender Mängel verwirklicht.

**7.2.** Wir haften nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass Systeme des Kunden vor unserer Inanspruchnahme nicht gewartet wurden.

**7.3.** Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer dem Kunden zurechenbaren rechtswidrigen Verwendung von bereitgestellter Hard- und Software beruhen.

Der Kunde informiert uns unverzüglich, falls Dritte beim Kunden gegen uns Ansprüche melden.

**7.4.** Die Datensicherung, soweit nicht explizit vereinbart, liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Dies gilt insbesondere wenn Kunden die Reparatur von Geräten in Auftrag geben.

**7.5.** Die für die Kunden betreute Software-Lizenzen erfordern regelmäßige Erneuerungen der Laufzeit oder wiederkehrende Zahlungen, damit die Laufzeit nicht beendet wird (Abonnement).

Sofern der Kunde nicht rechtzeitig – mindestens zwei Wochen vor der geplanten Erneuerung der Lizenz oder des Ablaufs der Kündigungsfrist des Abonnements – die Anweisung erteil die Lizenz nicht zu erneuern oder zu kündigen oder das Vertragsverhältnis zu uns insgesamt kündigt (s.u.), hat er für die daraus entstehenden Lizenzkosten aufzukommen.

**7.6.** Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen beschränkt sich unsere Haftung auf den nach Art der Ware oder Dienstleistung vertragstypischen, vorhersehbaren unmittelbaren Durchschnittschaden. Entsprechendes gilt für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen gesetzlicher Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.

Die Verletzung des Körpers, des Lebens oder der Gesundheit und das Produkthaftungsgesetz bleiben hiervon unberührt.

**7.7.** Schaffen sich Kunden im Rahmen unserer Dienstleistungen Geräte an, die für den Einsatzzweck nicht geeignet sind, haften wir nicht für daraus resultierende Fehler/Schäden, wenn wir vorher auf die Ungeeignetheit der Geräte hingewiesen haben.

## 8. Vertragsbeendigung

**8.1.** Die Vertragslaufzeit und die Kündigungsbedingungen werden gesondert vereinbart. Soweit die Kündigungsbedingungen nicht vereinbart werden, gelten die gesetzlichen Regelungen.

**8.2.** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Ein solches besteht insbesondere bei anhaltender Zahlungsausfälle seitens des Kunden, teilweiser oder vollständiger Einstellung des Geschäftsbetriebs des Kunden oder Beantragung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden.

**8.3.** Die Kündigung erfolgt stets schriftlich.

## 9. Abschließende Klauseln

**9.1.** Abweichende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.

**9.2.** Die Geschäftsbedingungen können geändert, ergänzt bzw. neu gefasst werden, wenn der Kunde mit den Änderungen einverstanden ist.

**9.3.** Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden sind nicht verbindlich, wenn wir ihnen nicht ausdrücklich zugestimmt haben.

**9.4.** Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

**9.5.** Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertrag mit dem Kunden bestimmt sich nach unserem Sitz, sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches oder juristische Personen des öffentlichen Rechts ist.

Stand, 16.02.2024