

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

it works24 GmbH

im Folgenden „IT WORKS24 “

(Stand: Januar 2015,  Allgemeine\_Geschaeftsbedingungen)

### § 1 Geltung der Bedingungen und Leistungsumfang

1. Für alle Leistungen von IT WORKS24 gelten ausschließlich die Geschäftsbedingungen von IT WORKS24. Andere Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn IT WORKS24 ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Auch wenn beim Abschluss weiterer Verträge hierauf nicht nochmals hingewiesen wird, gelten die AGB von IT WORKS24 im kaufmännischen Verkehr in ihrer jeweils gültigen Fassung, es sei denn, die Vertragspartner vereinbaren schriftlich etwas anderes.

2. Gegenstand von Aufträgen sind die vereinbarten Leistungen, nicht ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg.

3. Angebote von IT WORKS24 sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot ist ausdrücklich schriftlich als bindend bezeichnet. Angebote des Auftraggebers sind für vier Wochen verbindlich. Ein Vertrag kommt durch schriftliche Auftragsbestätigung von IT WORKS24 oder dadurch zustande, dass IT WORKS24 den Auftrag ausführt. IT WORKS24 kann Subunternehmen mit der Durchführung der Leistungen beauftragen.

4. Maßgebend für den Umfang, die Art und die Qualität der Leistungen ist die schriftliche Auftragsbestätigung von IT WORKS24 sowie falls vom Auftraggeber beauftragt, die Anforderungsbeschreibung. Sonstige Angaben sind nur verbindlich, wenn IT WORKS24 diese als verbindlich schriftlich bestätigt hat.

### § 2 Vorgaben des Auftraggebers und Grundsätze der Leistungserbringung

1. Vorgaben des Auftraggebers bedürfen der Schriftform. Die Durchführung der Leistung wird in Abstimmung mit dem Auftraggeber vereinbart.

2. Soweit IT WORKS24 Leistungen beim Auftraggeber erbringt, ist allein IT WORKS24 ihren Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt. Der Auftraggeber kann nur dem Projektleiter von IT WORKS24 Vorgaben machen.

3. IT WORKS24 behält sich die Möglichkeit vor, jederzeit einen Mitarbeiter durch einen anderen Mitarbeiter mit der notwendigen Qualifikation zu ersetzen. Dies gilt auch für im Angebot namentlich genannte Mitarbeiter.

4. Veräußert IT WORKS24 dem Kunden nicht selbst hergestellte Hardware und Software. Dann wird diese dem Kunden zusammen mit der vom jeweiligen Hersteller gelieferten Dokumentation übergeben. Die Auswahl und Dimensionierung der Hardware erfolgt nach Maßgabe des Kunden. Soweit nicht gesondert vereinbart, schuldet IT WORKS24 nicht die Installation und Konfiguration von Software sowie die Einweisung/Schulung hinsichtlich der Benutzung von Hard- und Software. Für von IT WORKS24 vermittelte Verträge mit Anbietern von Telekommunikationsdienstleistungen und Herstellern von Software übernimmt IT WORKS24 keinerlei Verantwortung.

### § 3 Urheberrecht und Rechtseinräumung

Die von IT WORKS24 erbrachten Leistungen können urheberrechtlich geschützt sein. In diesem Fall stehen alle Rechte an den Leistungen sowie an sonstigen im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung oder im Rahmen von Schulungen bzw. Workshops von IT WORKS24 überlassenen Unterlagen im Verhältnis der Vertragsparteien ausschließlich IT WORKS24 zu. Dies gilt auch, soweit die Leistungen durch Vorgaben oder Mitarbeit des Auftraggebers entstanden sind. IT WORKS24 räumt dem Auftraggeber an den erbrachten Leistungen die nicht ausschließlichen Befugnisse ein, die Leistungen für eigene Zwecke zu nutzen.

### § 4 Mitwirkung des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber wirkt bei der Erbringung der Leistung mit. Er erteilt IT WORKS24 rechtzeitig alle für die Vertragsdurchführung erforderlichen Informationen. Er hält die ihm von IT WORKS24 im Rahmen der Leistungserbringung übergebenen Unterlagen auf dem neuesten Stand, archiviert sie und hält sie für die eigenen Mitarbeiter verfügbar.

2. Soweit es für die Vertragserfüllung nützlich ist, unterstützt der Auftraggeber IT WORKS24 bei der Vertragsdurchführung unentgeltlich, indem er rechtzeitig und im erforderlichen Umfang z. B. fachkundige Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hardware, Betriebssystem- und Basis-Software für die Anlage von IT WORKS24 kompatiblen Daten und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt. Der Auftraggeber sorgt für die Zurverfügungstellung aktueller Systemprogrammversionen sowie für Netzwerk-, Datenbank- und sonstige System- bzw. anwendungsnahe Software, sofern dies für die Erbringung der Leistungen erforderlich ist.

3. Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, ist IT WORKS24 von ihrer Leistungspflicht befreit. Leistet IT WORKS24 dennoch, stellt sie ihren Aufwand entsprechend der gültigen Preisliste in Rechnung. Dies gilt auch für den Mehraufwand, der IT WORKS24 dadurch entsteht, dass Arbeiten infolge unrichtiger, lückenhafter und nachträglich berichtigter Angaben wiederholt werden müssen.

4. Bei Neueinrichtung von Systemen wird grundsätzlich davon ausgegangen, dass erforderliche Stromversorgung in ausreichender Zahl und Stärke am erforderlichen Platz vorhanden sind. Das Gleiche gilt für die erforderliche Verkabelung und technischen Schränke. Fehlen diese Voraussetzungen, dann kann nach Billigung IT WORKS24 entsprechende Handwerker beauftragen und den Aufwand in Rechnung stellen.

### § 5 Leistungszeit, Verzögerungen

1. Angaben zum Leistungszeitpunkt sind unverbindlich, es sei denn, IT WORKS24 hat einen Termin schriftlich als verbindlich zugesagt.

2. Die Einhaltung des Leistungszeitpunkts setzt voraus, dass der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und vollständig erfüllt und seinen Zahlungs- und sonstigen Verpflichtungen nachkommt. Werden diese Voraussetzungen nicht erfüllt, werden die Fristen angemessen, mindestens aber um den Zeitraum der Verzögerung sowie einer angemessenen Anlaufzeit, verlängert. Dies gilt auch dann, wenn sich nachträglich Anforderungen ändern.

3. Leistungsfristen verlängern sich um den Zeitraum, in dem IT WORKS24 durch Umstände, die sie nicht zu vertreten hat (z. B. Arbeitskämpfe, höhere Gewalt, Ausfall von Mitarbeitern oder technischen Einrichtungen ohne Verschulden von IT WORKS24, Nichtbelieferung durch Zulieferer), daran gehindert ist, die Leistung zu erbringen, und um eine angemessene Anlaufzeit nach der Behinderung.

4. IT WORKS24 gerät nur durch Mahnung in Verzug. Alle Mahnungen und Fristsetzungen des Auftraggebers bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Nachfristen müssen angemessen sein. Sie dürfen nicht kürzer als 12 Arbeitstage sein.

5. Wenn dem Auftraggeber die Projektstörungen oder Verzögerungen (z. B. durch Nichtannahme von Leistungen von IT WORKS24 zum vereinbarten Zeitpunkt) zurechenbar sind, stellt IT WORKS24 Mehrkosten in Rechnung.

## **§ 6 Zahlung, Preise, Aufrechnung und Abtretung**

1. Die Zahlungen sind ohne Abzüge bei Lieferung und bei Beratungsleistungen nach Eingang der Rechnung ohne Abzug fällig. IT WORKS24 kann 10 Tage nach Rechnungsstellung Fälligkeitszinsen in Höhe von 5 % und Verzugszinsen in Höhe von 4,5 % über dem jeweiligen Basiszinssatz der Deutschen Bundesbank verlangen. IT WORKS24 kann einen höheren, der Auftraggeber einen niedrigeren Schaden nachweisen. Weitgehender Verzugschaden bleibt vorbehalten. IT WORKS24 ist berechtigt, mit dem Kunden eine Anzahlung zu vereinbaren. Leistet der Kunde eine vereinbarte Anzahlung nicht, kann IT WORKS24 den gesamten Rechnungsbetrag sofort fällig stellen und die gesamte Leistung bis zur Zahlung zurückhalten. In diesem Fall trägt der Kunde die Folgen des Verzugs und das Risiko des zufälligen Untergangs der Vertragsware.

2. Der Kunde zahlt die im Bestellschein ausgewiesene Vergütung. Alle Preise gelten ab Lager. Wird die Ware auf Wunsch des Kunden versandt, trägt dieser die Transportgefahr sowie die Kosten für Verpackung und Versand.

Soweit für Leistungen keine Preise vereinbart sind, gilt die zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung geltende Honorarsätze und Spesenregelung von IT WORKS24. Die Abrechnung erfolgt unter Vorlage der bei IT WORKS24 üblichen Tätigkeitsnachweise. Entsprechend der gültigen Preisliste zu vergüten sind Mehrkosten für Leistungen, die auf Wunsch des Auftraggebers außer halb der üblichen Arbeitszeit oder bei dem Auftraggeber durchgeführt werden, Reisekosten sowie Reisezeit. Fahrzeiten werden wie Arbeitszeiten berechnet.

3. Die Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe wird zusätzlich in Rechnung gestellt.

4. Der Auftraggeber kann nur mit von IT WORKS24 anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Dies gilt nicht, wenn IT WORKS24 eine grobe Pflichtverletzung vorzuwerfen ist. Zahlungen des Auftraggebers werden stets nach § 366 Abs. 2, § 367 BGB verrechnet. Ein Zurückbehaltungsrecht kann er nur auf Ansprüche aus demselben Vertrag stützen. Der Auftraggeber kann Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von IT WORKS24 an Dritte abtreten.

## **§ 7 Eigentumsvorbehalt**

1. Von IT WORKS24 gelieferte Ware geht erst mit der vollständigen Bezahlung in das Eigentum des Kunden über. Eine Weiterveräußerung ist erst nach vollständiger Bezahlung gestattet.

## **§ 8 Lieferfristen**

1. Es gelten nur von IT WORKS24 bestätigte Lieferfristen. Verzögerungen, die sich durch das Verhalten des Kunden ergeben, etwa durch spätere Änderungswünsche hinsichtlich der Leistung, sowie durch von IT WORKS24 nicht beeinflussbare Faktoren, hat IT WORKS24 nicht zu vertreten. In diesem Fall wird der Liefertermin entsprechend hinausgeschoben.

## **§ 9 Gewährleistung bei Waren und Leistungsmängel bei Dienstleistung**

1. Waren: IT WORKS24 leistet Gewährleistung auf Hardware, Software, Netzwerktechnik und Telekommunikationsanlagen, die IT WORKS24 über Dritte bezieht und weiter veräußert. Es gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist von zwei Jahren für Privatpersonen und einem Jahr für Unternehmen ab Lieferung, sofern nichts anderes vereinbart wird. Umfasst ist die Gewähr, dass die gelieferte Ware bei Gefahrübergang frei von Mängeln ist, die die bestimmungsgemäße Brauchbarkeit aufheben oder erheblich mindern.

Der Kunde hat die empfangene Ware unverzüglich auf Transportschäden und erkennbare Produktschäden zu untersuchen und IT WORKS24 eventuelle Mängel unverzüglich, spätestens binnen 48 Stunden ab Erhalt der Ware, unter genauer Beschreibung des Mangels mitzuteilen. Später auftretende Mängel sind ebenfalls unverzüglich IT WORKS24 schriftlich anzuzeigen.

Bei fehlerhafter Lieferung steht dem Kunden nach Wahl von IT WORKS24 ein Anspruch auf kostenlose Nachbesserung oder Ersatzlieferung zu. Schlägt die Nachbesserung zweimal fehl, kann der Kunde den Kaufpreis angemessen mindern oder vom Kauf zurücktreten.

Technische Änderungen am System führen zum Verlust des Garantieanspruches. Dazu zählt auch der Aus – Einbau von Fremdprodukten.

2. Dienstleistung: Im Falle von IT WORKS24 zu vertretenden Leistungsmängeln bei Dienstleistungen ist IT WORKS24 berechtigt, Gewährleistung zunächst durch Nachbesserung zu erbringen. Dienstleistungen können von IT WORKS24 wiederholt werden. Der Auftraggeber wird eventuelle Mängel so detailliert wie möglich beschreiben. Falls die Nachbesserung nach mehreren Versuchen trotz schriftlich gesetzter angemessener Ausschlussfrist endgültig fehlschlägt oder IT WORKS24 die Nachbesserung verweigert, hat der Auftraggeber das Recht, die Vergütung angemessen herabzusetzen oder den Vertrag zu kündigen. Für Schadensersatzansprüche gilt § 9. Andere Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen, wie z. B. Neulieferung, Vertragskosten, Aufwendungsersatz etc.

## **§ 10 Vor Ort Service**

1. Wird im Vertrag ein Vor Ort Service vereinbart, dann sind darin alle Garantie Reparaturen der Hardware inbegriffen. Die Garantie erlischt jedoch, wenn selbst Teile der Hardware repariert oder Hardwareteile eigenständig oder von Dritten eingebaut wurden, für die IT WORKS24 die Zustimmung nicht schriftlich erteilt hat. Softwareausfälle sind nicht in diesem Service enthalten und ausgeschlossen und werden nach den üblichen Stundensätzen der IT WORKS24 in Rechnung gestellt. Alle Ansprüche auf Garantiereparaturen müssen schriftlich eingereicht werden.

## **§ 11 Rechte Dritter**

1. IT WORKS24 stellt die von ihr erbrachten Leistungen frei von Rechten Dritter, die die Benutzung durch den Auftraggeber nach den Regeln dieses Vertrages behindern oder ausschließen, zur Verfügung.

2. Falls Dritte die Verletzung von Schutzrechten gegen den Auftraggeber geltend machen, unterrichtet der Auftraggeber IT WORKS24 unverzüglich schriftlich. Der Auftraggeber darf von sich aus die Ansprüche Dritter nicht anerkennen. IT WORKS24 wird nach ihrer Wahl den Anspruch abwehren oder befriedigen oder die betroffene Leistung gegen eine gleichwertige, den vertraglichen Bestimmungen entsprechende Leistung austauschen, wenn dies für den Auftraggeber hinnehmbar ist. Andernfalls kann der Auftragnehmer nach schriftlicher Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung den Vertrag rückgängig machen. Für Schadensersatz gilt § 7.

## **§ 12 Haftung**

1. IT WORKS24 leistet Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. Nichterfüllung, Unmöglichkeit, Verzug, Gewährleistung, Verschulden bei Vertragsschluss, Nebenpflichtverletzung oder unerlaubter Handlung) nur im folgenden Umfang:

- ◆ Bei Vorsatz haftet IT WORKS24 in voller Höhe.
- ◆ Bei grober Fahrlässigkeit, Arglist und bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft haftet IT WORKS24 in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die Sorgfaltspflicht oder die Eigenschaftszusicherung verhindert werden soll.
- ◆ Bei Verzug, Unmöglichkeit, leicht fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht oder einer so wesentlichen Pflicht, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet ist oder im Falle der Rechtsmängelhaftung haftet IT WORKS24 auf Ersatz des Schadens, der typisch und voraussehbar war, begrenzt auf die Hälfte der aus dem betroffenen Vertrag geschuldeten Vergütung pro Schadensfall jedoch maximal EURO 20.000,-; für alle aus diesem Vertrag resultierenden und nach dieser Regelung zu ersetzenden Schäden begrenzt auf die aus dem betroffenen Vertrag geschuldete Vergütung jedoch maximal EURO 20.000,-.

Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

2. Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet IT WORKS24 nur, wenn der Auftraggeber sichergestellt hat, dass diese Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

3. Der Einwand des Mitverschuldens bleibt unberührt.

4. Für Ansprüche des Auftraggebers aus Nichterfüllung, Unmöglichkeit, Verzug, positiver Vertragsverletzung oder Verschulden bei Vertragsschluss gilt – wenn nicht gesetzlich eine kürzere Verjährungsfrist gilt – eine Verjährungsfrist von einem Jahr, für deliktische Ansprüche von zwei Jahren. Sie beginnt mit dem Zeitpunkt, in dem der Auftraggeber vom Schadensereignis Kenntnis erlangt.

## **§ 13 Geheimhaltung, Verwahrung und Datenschutz**

1. Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Informationen und Unterlagen, die Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse beinhalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln. Die Vertragspartner verwahren und sichern diese Gegenstände so, dass der Zugang oder die Kenntnisnahmemöglichkeit durch Dritte ausgeschlossen ist.

2. Mitarbeiter der Vertragspartner und an der Vertragsdurchführung beteiligte Dritte, die dienstlich Zugang zu den in Abs. 1 genannten Gegenständen haben, sind schriftlich über die Geheimhaltungs- und Sicherungspflicht zu belehren. Für die Mitarbeiter des Auftraggebers gilt dies auch hinsichtlich der Rechtsverhältnisse an der Software und den Befugnissen des Auftraggebers gemäß § 3.

3. IT WORKS24 beachtet die datenschutzrechtlichen Vorschriften. IT WORKS24 verpflichtet ihre mit der Verarbeitung personenbezogener Daten betrauten Mitarbeiter gemäß § 5 Abs. 2 BDSG schriftlich auf das Datengeheimnis.

## **§ 14 Vertragsdauer und Kündigung**

1. Der Vertrag endet mit Ablauf des einzelvertraglich vereinbarten Zeitraums oder – sofern das einzelvertraglich vereinbarte Personentagekontingent bereits früher vollständig geleistet wurde und kein neues Kontingent einvernehmlich vereinbart wurde – zum Zeitpunkt der Erschöpfung dieses Personentagekontingents.

2. Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Sie bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und ist unter Angabe des Kündigungsgrundes und Setzen einer angemessenen Frist zur Beseitigung des Kündigungsgrundes zuvor schriftlich anzudrohen.

## **§ 15 Schriftform, Gerichtsstand**

1. Alle Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen und der zu schließenden Verträge bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Gleiches gilt für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.

2. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis ist Ohlsbach bzw. Offenburg, wenn der Auftraggeber Vollkaufmann oder gleichgestellt ist. IT WORKS24 ist auch berechtigt, die Klage bei dem Gericht zu erheben, das für den Sitz des Auftraggebers allgemein zuständig ist.

3. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme der UN-Kaufgesetze.

März 2010

Die Geschäftsführung