

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Kraftw3rk IT-Dienstleistungen - Alexander Hau

Zwischen den Vertragschließenden – im Folgenden „Kraftw3rk“ und „Auftraggeber“ genannt – kommen die Verträge zu den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zustande.

1. Geltungsbereich

1.1 Alle Lieferungen und Leistungen des Auftragnehmers erfolgen ausschließlich aufgrund dieser AGB.

1.2 Entgegenstehenden Bedingungen wird hiermit widersprochen.

1.3 Wird Fremdsoftware überlassen, gelten grundsätzlich die vom Hersteller genannten Lizenzbestimmungen, welche vor Auftragsbeginn durch Kraftw3rk verfügbar gemacht werden.

2. Vertragsschluss, Liefertermin, Rücktritt

2.1 Angebote

Angebote von Kraftw3rk sind, wenn nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist, frei bleibend.

2.2 Vertragsschluss

Der Kunde hält sich an seine Bestellung vier Wochen nach Eingang bei Kraftw3rk gebunden. Der Vertrag kommt zustande, sobald die Kraftw3rk das Bestellangebot durch schriftliche Auftragsbestätigung angenommen hat. Der Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen Belieferung durch Kraftw3rk; dies gilt nur, sofern die nicht rechtzeitige Belieferung nicht von Kraftw3rk zu vertreten ist.

2.3 Liefertermin

Gegenüber Unternehmen sind Termine von Kraftw3rk eingehalten, wenn bis zu ihrem Ablauf die Ware das Auslieferungslager von Kraftw3rk verlassen hat oder die Kraftw3rk dem Kunden ihre Leistungsbereitschaft angezeigt hat.

2.4 Rücktritt

Sofern Kraftw3rk infolge einer von ihnen nicht zu vertretenden Nichtbelieferung durch einen Vorlieferanten im kaufmännischen Verkehr nicht lieferfähig ist, obwohl die Kraftw3rk alle zumutbaren Anstrengungen unternommen hat, die Zuliefergegenstände zu beschaffen, kann die Kraftw3rk vom Vertrag zurücktreten. Die Kraftw3rk wird den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit der Gegenstände informieren und erbrachte Gegenleistungen des Kunden unverzüglich erstatten. Statt zurückzutreten kann die Kraftw3rk dem Kunden mit dessen Zustimmung einen technisch gleichwertigen Gegenstand liefern.

3. Entgelte und Zahlungsbedingungen

3.1 Steuern und Zusatzentgelte

Sämtliche Entgelte ergeben sich aus der Auftragsbestätigung, in der auch die gesetzlich geschuldete Mehrwertsteuer enthalten sind, Verpackungs- und Versandkosten sowie ggf. anderweitiger länderspezifische Angaben bei Auslandslieferung und – sofern vom Kunden gewünscht – etwaiger Kosten einer Transportversicherung.

3.2 Verpackung und Transport

Falls über die Entgelte und Verpackungs- sowie Transportkosten im Voraus keine Vereinbarung getroffen wurde, gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Preislisten der Kraftw3rk.

3.3 Nebenkosten und Auslagen

insbesondere für Rüstkosten, Reisen, Übernachtungen, Postgebühren usw. werden zusätzlich nach Aufwand gemäß der jeweils aktuellen Preisliste der Kraftw3rk abgerechnet. Zeitentgelte sind auch für Reisezeiten zu zahlen.

3.4 Fälligkeit

Sämtliche Entgelte sind nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug fällig. Einmalige Entgelte werden nach Abschluss des Vertrages abgerechnet. Wiederkehrende Entgelte werden jeweils monatlich im Voraus abgerechnet und, soweit nicht anders vereinbart, mittels Lastschrift eingezogen.

3.5 Rechnungsversand

Die Rechnung wird ausschließlich im PDF-Format an die vom Kunden im Rahmen des Vertragsschlusses bekannt gegebene E-Mail-Adresse versendet. Der Kunde verzichtet auf die postalische Zusendung der Rechnung. Änderungen der E-Mail-Adresse sind vom Kunden unverzüglich mitzuteilen. Ebenso hat der Kunde sicherzustellen, dass die angegebene E-Mail-Adresse jederzeit empfangsbereit ist und die Zustellung nicht durch technische Einrichtungen wie Firewalls etc. gestört wird.

4. Entfällt

5. Kostenvoranschläge und Kostenschätzungen

5.1 Kostenvoranschläge

Verlangt der Kunde einen Kostenvoranschlag (KV), sind Kosten dieser Ermittlung vom Kunden zu tragen. Diese Kosten werden nach Aufwand berechnet und im Rahmen eines etwaigen Reparatur- bzw. Wartungsauftrages nur verrechnet, wenn dies ausdrücklich vorher vereinbart wurde.

5.2 Mehraufwand

5.2 Gibt Kraftw3rk eine unverbindliche Kosten-

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Kraftw3rk IT-Dienstleistungen - Alexander Hau

schätzung, ist diese kostenlos. Hierbei handelt es sich lediglich um eine überschlägige Kalkulation.

Wird dieser Kostenvoranschlag nur unwesentlich überschritten, muss der Kunde die Mehrkosten tragen. Als unwesentlich wird eine Überschreitung des Kostenvoranschlages von bis zu 15% angesehen. Bei Aufwandsabrechnung und Absehbarkeit einer Überschreitung von mehr als 15% ist Kraftw3rk verpflichtet, dem Kunden unverzüglich Mitteilung zu machen und die Arbeiten einzustellen. Dem Kunden steht dann ein Sonderkündigungsrecht zu.

6. Vertragsdauer für Dauerschuldverhältnisse

6.1 Vertragsdauer

Soweit nicht anders vereinbart, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Parteien sind berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Monats zu kündigen, frühestens jedoch zum Ende einer etwaig vereinbarten Mindestlaufzeit.

6.2 Fristlose Kündigung

Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde bei Dauerschuldverhältnissen mit der Zahlung der Vergütung mehr als zwei Monate im Rückstand ist oder Teilbeträge nicht bezahlt, deren Gesamtsumme mehr als zwei Monatsentgelte betragen. Die in 16.3 genannten Regelungen finden auch in diesem Fall Anwendung.

6.3 Schriftformerfordernis

Jede Kündigung bedarf der Textform.

7. Haftung

7.1 Ab grober Fahrlässigkeit

Für Schäden aufgrund von Vorsatz, Arglist oder grober Fahrlässigkeit, aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes sowie bei Übernahme einer Garantie haftet Kraftw3rk gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.

7.2 Fahrlässigkeit

Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (= Kardinalpflichten) ist die Haftung der Kraftw3rk auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt, wobei der Begriff der wesentlichen Vertragspflichten abstrakt solche Pflichten bezeichnet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Eine darüber hinausgehende

Haftung der Kraftw3rk für leicht fahrlässige Verletzungen besteht nicht.

7.3 Datenverlust

Der Kunde ist gem. Ziff. 8.4 zur Sicherung seiner Daten verpflichtet. Im Falle des Datenverlustes und damit verbundener Folgeschäden haftet Kraftw3rk nur unter den o. g. Voraussetzungen und maximal im Umfang derjenigen Kosten, die bei dem Kunden für die Wiederherstellung der Daten aus den vertragsgemäßen Sicherungskopien des Kunden anfallen.

7.4 Persönliche Haftung

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von Kraftw3rk.

7.5 Schadensersatz

Gegenüber Unternehmern verjähren Schadenersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergebliche Aufwendungen innerhalb eines Jahres. Die Einschränkungen der gesetzlichen Verjährungsfristen gelten nicht für die Fälle gem. Ziff. 7.1 und 7.2.

7.6 Schulung

Eine Haftung für Fehler, die aufgrund mangelhafter oder falscher Bedienung der Systeme durch den Kunden entstehen, ist ausgeschlossen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass zur ordnungsgemäßen Bedienung der Systeme die Teilnahme an Schulungsveranstaltungen förderlich ist.

8. Mitwirkungspflicht des Kunden

8.1 Voraussetzungen

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die nicht zum Lieferumfang gehörenden, zur Vertragserfüllung aber erforderlichen Voraussetzungen (z. B. notwendige Systemanforderungen, ordnungsgemäßer Installationsstand, Telefon- und Internetzugang, ausreichend stabile Stromversorgung, eigens gesicherter Stromkreis, ordnungsgemäße Installation sonstiger Anlagen und Einrichtungen, insb. Netzwerkverkabelung, Zugang zu den betroffenen Anschlüssen und EDV-Anlagen) gegeben sind.

8.2 Ansprechpartner

Voraussetzung für die Leistungserbringung durch die Kraftw3rk ist, dass der Kunde der Kraftw3rk bei Vertragsabschluss qualifizierte Mitarbeiter benennt, denen es ausschließlich gestattet ist, die vertragsgegenständliche Leistung bei der Kraftw3rk anzufordern, insbesondere Service- und Support-Calls vorzunehmen und die befugt sind, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen. Jede sich in diesem Zusammenhang ergebende personelle Veränderung hat der Kunde unverzüglich

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Kraftw3rk IT-Dienstleistungen - Alexander Hau

mitzuteilen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Personalwechsel die Qualifikation der Mitarbeiter evtl. durch zusätzliche Schulungen durch Kraftw3rk erhalten bzw. aufgebaut wird.

8.3 Meldung von Mängeln

Der Kunde hat Fehler und/oder Anfragen nach Kräften qualifiziert zu melden. Zu einer qualifizierten Meldung gehört insbesondere eine genaue Angabe und Beschreibung der Funktionsstörung, des eingesetzten Produkts, Softwaremoduls oder -releases, die Dringlichkeit und die Auswirkung der Funktionsstörung, ggf. auch Informationen über etwaige Veränderungen in der Systemumgebung. Auf Anfrage ist der Kunde verpflichtet, Kraftw3rk sämtliche erforderlichen Daten und Datensicherungen, Log-Files, Protokolle und sonstige Informationen, die für die Bearbeitung des Falles erforderlich sind, umgehend zur Verfügung zu stellen und bereitgestellte Diagnose-Tools auf Anweisung einzuspielen.

8.4 Datensicherung

Soweit zwischen den Parteien nicht anders vereinbart, ist der Kunde für die Sicherung seiner Daten und den Einsatz einer vom Hersteller des eingesetzten Produkts freigegebenen Software gegen Computerviren und Malware selbst verantwortlich. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, Sicherungskopien seiner Daten eigenständig in erforderlichem Umfang herzustellen und mindestens einmal täglich und vor jedem Einspielen eines Updates eine Datensicherung anzufertigen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass es vorkommen kann, dass eine Datensicherungssoftware eine gelungene Datensicherung anzeigt, obwohl eine solche nicht erfolgt ist, und man eine sichere Kenntnis, ob eine Datensicherung erfolgreich war, nur durch Rücksicherung der Daten vom Datensicherungsmedium auf ein anderes Medium bekommt. Eine regelmäßige Durchführung dieser Rücksicherung wird dem Kunden daher empfohlen.

8.5 Fernwartung und Auftragsverarbeitungsvertrag

Sofern zur Fehlerbehebung oder zur Erbringung sonstiger vertragsgemäßer Leistungen der Zugriff auf eine Datensicherung oder auf das EDV-System des Kunden im Wege der Fernwartung oder sonstiger Arbeiten erforderlich ist, der die Kenntnisnahme personenbezogener Daten (insbesondere Patientendaten) durch die Kraftw3rk ermöglicht, ist der Kunde verpflichtet, vor Inanspruchnahme dieser Leistungen mit der Kraftw3rk einen Auftragsverarbeitungsvertrag (Art. 28 DSGVO) abzuschließen. Vor Abschluss eines solchen Vertrages ist die Kraftw3rk nicht ver-

pflichtet, mit der Erbringung der benannten Leistungen zu beginnen.

8.6 Mitwirkungspflichten

Verletzt der Kunde Mitwirkungspflichten und entsteht der Kraftw3rk hierdurch ein zusätzlicher Aufwand, hat der Kunde diesen zusätzlichen Aufwand gemäß der zu dem Zeitpunkt gültigen Preisliste der Kraftw3rk zu begleichen.

8.7 Lizenzwerb und Vertragsstrafe

Der Kunde verpflichtet sich, für alle von ihm genutzten Softwareprodukte, die Teil oder Gegenstand der Leistungserbringung der Kraftw3rk sind, auf ordnungsgemäßem Weg und in ausreichendem Umfang eine Lizenz zu erwerben.

8.8 Passwörter

Der Kunde hat Passwörter und andere Zugangsdaten geheim zu halten und vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Abhanden gekommene Passwörter können durch Kraftw3rk nicht wiederhergestellt werden.

8.9 Meldefrist von Mängeln

Ist der Kunde Unternehmer hat er Kraftw3rk offensichtliche Mängel innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Erhalt der Leistung, bei verdeckten Mängeln innerhalb von zwei Wochen ab Kenntnis schriftlich oder in Textform anzuzeigen. Mängelhaftungsansprüche sind nach Ablauf dieser Frist ausgeschlossen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung der Mängelanzeige.

8.10 Updates

Der Kunde verpflichtet sich, die durch den Hersteller oder Kraftw3rk zur Verfügung gestellten Programmverbesserungen und Updates unverzüglich einzusetzen.

8.11 Kompatibilität

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass gelieferte Software nur auf der in den Systemvoraussetzungen des Herstellers ausdrücklich benannten Hard- und Softwareumgebung lauffähig ist und eine darüber hinausgehende Kompatibilität mit Geräten bzw. Programmen oder Vernetzungsmöglichkeiten nicht Vertragsbestandteil sind. Das Gleiche gilt für individuelle kundenspezifische Anpassungen oder sonstige spezielle Einsatzbedingungen.

8.12 Ausfuhrbestimmungen

Die Ausfuhr der Liefergegenstände und Leistungen kann in- und ausländischen Ausfuhrkontrollbestimmungen – z. B. der Vereinigten Staaten von Amerika oder der Europäischen Union – unterliegen. Der Kunde verpflichtet sich, alle einschlägigen Ausfuhrkontrollbestimmungen zu beachten und diese Ver-

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Kraftw3rk IT-Dienstleistungen - Alexander Hau

pflichtung einem eventuellen Abnehmer gleichfalls aufzuerlegen.

9. Aufrechnung, Zurückbehaltung

Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte des Kunden mit anderen als Ersatzforderungen wegen Mängelansprüchen sind ausgeschlossen, es sei denn, die Gegenforderung des Kunden ist von Kraftwerk anerkannt oder rechtskräftig festgestellt. Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte des Kunden sind ausgeschlossen, es sei denn, die Gegenforderung des Kunden ist von Kraftw3rk anerkannt oder rechtskräftig festgestellt.

10. Sonstiges

10.1 Leistungserbringung durch Dritte

Kraftw3rk ist berechtigt, Leistungen teilweise oder ganz durch Dritte erbringen zu lassen.

10.2 Abtretung der Ansprüche

Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag durch den Kunden auf Dritte bedarf der Einwilligung von Kraftw3rk, in Textform. Kraftw3rk ist berechtigt, Forderungen aus den Verträgen zu Finanzierungszwecken abzutreten.

10.3 Höhere Gewalt

Die Kraftw3rk ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist. Entsprechend entfällt die Gegenleistungspflicht des Kunden. Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Kriege, Streiks, Unruhen, Enteignungen, Sturm, Epidemien, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen. Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

10.4 Gerichtsstand

Ist der Kunde Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Verträgen, in die diese AGB einbezogen sind, Wiesbaden.

11. Kauf von Waren und Hardware

Kraftw3rk liefert dem Kunden die in der Bestellung näher bezeichneten Gegenstände. Sollte ein bestimmter Artikel nicht lieferbar sein, sendet Kraftw3rk dem Kunden einen qualitativ und technisch gleichwertigen Artikel, wenn dies zumutbar ist.

12. Kauf von Software

12.1 Rechte des Kunden

Im Rahmen des Kaufvertrages über Software räumt Kraftw3rk dem Auftraggeber an der Software das einfache, nicht ausschließliche, räumlich auf die Bundesrepublik Deutschland beschränkte und nicht übertragbare Recht zur Nutzung in dem in der Bestellung näher bezeichneten Umfang ein, soweit nichts anderes vereinbart ist. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung der Quell-Programme. Die Benutzerdokumentation kann nach Wahl von Kraftw3rk gedruckt oder in elektronischer Form überlassen werden.

12.3 Erfüllung durch Dritte

Der Kunde erkennt an, dass die Kraftw3rk berechtigt ist, ihre Leistungspflicht durch Überlassung von Software von Drittunternehmen zu erfüllen. Der Kunde verpflichtet sich, die im Rahmen der Vertragsbeziehung der Parteien erforderlichen Verträge mit Dritten zu unterzeichnen.

12.4 Unbefugte Nutzung

Erfährt der Kunde von Umständen, die den Schluss nahelegen, dass ein Dritter die Software unbefugt nutzt, hat er die Kraftw3rk hierüber unverzüglich in Textform zu benachrichtigen.

12.5 Informationspflichten

Der Kunde verpflichtet sich, jeden seiner Mitarbeiter, die mit der Software zu tun haben, über diesen Vertrag zu unterrichten und diesen Mitarbeitern entsprechende Pflichten, insbesondere gemäß den vorstehenden Absätzen, aufzuerlegen.

13. Gewährleistung

13.1 Umfang

entfällt

13.2 Gewährleistungsfrist

Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte. Ist der Kunde Unternehmer, ist die Gewährleistung bei Neuwaren auf ein Jahr verkürzt. Der Ausschluss gilt nicht

- im Falle des Vorsatzes oder bei arglistigem Verschweigen eines Mangels,
- soweit die Ansprüche Garantie betreffen, für die Beschaffenheit des Liefergegenstandes übernommen hat,
- bei einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung,
- bei schuldhafter Verletzung von Kardinalpflichten (Kardinalpflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf de-

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Kraftw3rk IT-Dienstleistungen - Alexander Hau

ren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf),

- in den Fällen einer schuldhaft verursachten Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder
- bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz. Die Europäische Kommission stellt unter ec.europa.eu/consumers/odr eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die Verbraucher für die Beilegung einer Streitigkeit nutzen können und auf der weitere Informationen zum Thema Streitschlichtung zu finden sind. Der Verkäufer ist jedoch weder verpflichtet noch bereit, an dem Streitschlichtungsverfahren teilzunehmen. Haftung Für durch Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit herbeigeführte Schäden haftet der Verkäufer unbegrenzt.

Die Haftung für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen ist dagegen ausgeschlossen, sofern diese nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betreffen oder Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Unberührt bleibt die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des überhaupt erst ermöglicht und deren Einhaltung Sie als Kunde regelmäßig vertrauen dürfen. Die Haftung bei Verletzung solcher vertragswesentlichen Pflichten ist zudem auf vorhersehbare und typische Schäden begrenzt, wobei die Haftungsbegrenzung jeweils auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen gilt.

13.3 Leihgegenstand

Die Kraftw3rk ist nicht verpflichtet, für die Dauer der Nachbesserung einen Leihgegenstand bereitzustellen es sei denn, Kraftw3rk hat den Mangel verschuldet. Die Kraftw3rk kann jedoch einvernehmlich mit dem Kunden einen Mietvertrag über die Bereitstellung eines Leihgegenstandes für diesen Zeitraum vereinbaren. Die Vergütung für diese vereinbarte Bereitstellung trägt der Kunde.

13.4 Ungerechtfertigte Mängelrüge

Ist der Kunde Unternehmer, gilt: ist ein gerügter Mangel nicht feststellbar oder beruht die beanstandete Störung auf einem Umstand, den Kraftw3rk nicht zu vertreten hat, so werden die von Kraftw3rk zur Diagnose und Behebung erbrachten Leistungen nach der zur Zeit der Leistungserbringung gültigen Preisliste dem Kunden in Rechnung gestellt.

14. Eigentumsvorbehalt

Die Kraftw3rk behält sich bis zur vollständigen Bezahlung aller offenen Forderungen aus der Geschäftsbeziehung das Eigentum an den verkauften Waren vor.

15. Haftung

Die Haftung für anfängliche Mängel gem. § 536a Abs. 1, 1. Alt. BGB ist ausgeschlossen.

16. Kündigung, Rückgabe, Schadensersatz

16.1 Erbfall, Betriebsaufgabe

Das Kündigungsrecht nach § 580 BGB ist ausgeschlossen, ebenso besteht kein Recht des Kunden zur vorzeitigen Kündigung wegen Betriebsaufgabe. Kraftw3rk wird im letztgenannten Fall ihre Zustimmung zur Übertragung der Rechte und Pflichten aus dem geschlossenen Vertrag auf einen Dritten nur aus wichtigem Grund verweigern.

16.2 Rückgabe

Der Kunde hat nach Beendigung des Vertrages die Hardware auf seine Kosten und Gefahr unverzüglich an der für ihn zuständigen Niederlassung der Kraftw3rk zurückzugeben. Der Anlieferungszustand darf von dem durch eine vertragsgemäße Nutzung und dem dabei entstehenden normalen Verschleiß nicht negativ abweichen. Auf der Hardware dürfen sich keinerlei personenbezogene Daten mehr befinden. Datenspeicher (Festplatten, Backup-Medien, USB-Sticks etc.) jeglicher Art, sind vom Kunden vor Abgabe bei der Kraftw3rk zu entfernen. Hinsichtlich der Software verpflichtet sich der Kunde, unverzüglich die Programme im Original und alle etwa gefertigten Kopien und Vervielfältigungen vollständig auf seine Kosten und Gefahr an die für ihn zuständige Niederlassung der Kraftw3rk zurückzugeben oder – nach Wahl von Kraftw3rk – zu löschen. Der Kunde hat die Vollständigkeit der Rückgabe oder Löschung schriftlich zu bestätigen.

16.3 Schadensersatz

Ist Kraftw3rk berechtigt, den Mietvertrag wegen vertragswidrigen Verhaltens des Kunden fristlos zu kündigen, steht Kraftw3rk ein sofort fälliger Schadenersatzanspruch gegenüber dem Kunden zu. Dieser Kündigungsfolgeschaden entspricht der Höhe nach dem Mietausfall unter Abzug sämtlicher ersparter Kosten und Aufwendungen. Der Nachweis eines davon abweichenden höheren oder niedrigeren Schadens bleibt jeder Vertragspartei unbenommen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Kraftw3rk IT-Dienstleistungen - Alexander Hau

17. Einmalige Dienstleistungen

17.1 Preisliste

Kraftw3rk erbringt die im Vertrag vereinbarten Leistungen nach Aufwand und gemäß der jeweils aktuell gültigen Preisliste.

17.2 Tätigkeitsnachweise

Der Kunde ist verpflichtet, nach Durchführung der Leistung den vorgelegten Tätigkeitsnachweis zu unterschreiben.

18. Serviceverträge

18.1 Art und Ort der Erbringung

Die Kraftw3rk erbringt die im Vertrag vereinbarten wiederkehrenden Leistungen auch mit Hilfe automatisierter Verfahren und nur an den im Vertrag genannten Adressen.

18.2 Kompatible Systeme

Weiterhin werden die Leistungen von Kraftw3rk ausschließlich für die Standardversionen der jeweiligen Software erbracht, soweit diese unverändert in der von Kraftw3rk oder dem jeweiligen Hersteller empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung genutzt wird und vom jeweiligen Hersteller neue Programmstände (z. B. als Patches, Updates, Upgrades, Releases), die für den bestimmungsgemäßen Gebrauch der Software erforderlich sind, zur Verfügung gestellt werden und der jeweilige Hersteller Support allgemein für die Software anbietet. Jedoch werden die Leistungen ausschließlich für Server und Entry Workstations erbracht, die nicht älter als 4 Jahre sind, sowie für Standard und Premium Workstations, die nicht älter als 5 Jahre sind.

18.3 Leistungsumfang

Zum Leistungsumfang von Kraftw3rk gehören im Rahmen der Serviceverträge nicht:

- Installation und Konfiguration
- den Kunden zu beraten oder einzuarbeiten oder dafür Material zur Verfügung zu stellen
- die Erstellung von Software
- Eingriffe in den Objekt- und Quellcode von Software

Die vorgenannten Leistungen können jedoch bei der Kraftw3rk auf Basis der jeweils gültigen Preisliste gesondert beauftragt werden.

18.4 Sprachdialogsysteme

Soweit nicht anders vereinbart, ist die Nutzung von automatisierten Sprachdialogsystemen zulässig.

18.5 Technischer Support

Im Rahmen von Support anfragen schuldet die

Kraftw3rk nur die Untersuchung der gemeldeten Support fälle und – soweit möglich – die Erteilung von Hinweisen zur Störungsbeseitigung. Ein Erfolg im Sinne einer Störungsbeseitigung wird nicht geschuldet.

18.6 Updates

Soweit Updates zur Verfügung zu stellen sind, erfolgt dies grundsätzlich zum Download.

18.7 Geschäftszeiten

Die allgemeinen Geschäftszeiten sind von Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen bundesweiten Feiertage.

18.8 Notfälle

Bei kritischen Systemfehlern, z. B. einem drohenden Festplattenausfall, kritischen Vitalwerten usw., werden automatisch Warnmeldungen an die im Servicevertrag genannte E-Mail-Adresse für Systemmeldungen des Kunden versendet. Eine weitere Kontaktaufnahme schuldet Kraftw3rk nicht, der Kunde muss ggf. proaktiv Kontakt zu Kraftw3rk aufnehmen.

18.9 Services

Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, bietet die Kraftw3rk folgende Services an:

1. Hardware-monitoring
2. Server-/Service-hosting
3. Backup-Lösungen

18.10 Höhe der Vergütung

Die Höhe der zu zahlenden Vergütung ergibt sich aus der gewählten Servicevertragsstufe und berechnet sich für die vertragsgegenständlichen Leistungen auch nach der Anzahl der tatsächlich vorhandenen Server, Arbeitsplätze, Geräte und Betriebsstätten, unabhängig davon, ob der Kunde die Arbeitsplätze/Geräte tatsächlich nutzt. Erweitert sich die Anzahl der im Servicevertrag aufgeführten variablen Arbeitsplätze/ Geräte, erweitern sich im gleichen Umfang die vertraglich geschuldeten Leistungen der Kraftw3rk. Kraftw3rk ist berechtigt, die sich für die geänderte Anzahl der Arbeitsplätze/ Geräte anfallende Vergütung ab dem der Änderung folgenden Tag zu berechnen. Reduziert der Kunde die Anzahl, verringern sich im gleichen Umfang die vertraglich geschuldeten Leistungen der Kraftw3rk. Die Kraftw3rk wird die Vergütung nach Ablauf der Kündigungsfrist bzw. der Mindestlaufzeit, die mit dem der Änderung folgenden Tag beginnt, entsprechend um die verringerte Anzahl an Arbeitsplätzen/Geräten reduzieren.

Stand: Juni 2024