

## Allgemeine Geschäftsbedingungen DYNAbit Services

### DYNAbit Systemhaus GmbH

#### 1. Gegenstand

- 1.1. Die DYNAbit Systemhaus GmbH (nachfolgend „DYNAbit“) bietet umfassende IT-Lösungen und Dienstleistungen für Unternehmen an, unter anderem die Bereitstellung von Soft- und Hardware in der „BerlinerCloud“ oder den Verkauf von auf den Kunden zugeschnittenen Soft- und Hardwarepaketen. Leistungen der BerlinerCloud oder des Verkaufs sind Gegenstand spezieller für die jeweiligen Leistungen geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen DYNAbit Services (nachfolgend „AGB Services“) gelten für alle Verträge zwischen DYNAbit und seinen Kunden über die Inanspruchnahme von Serviceleistungen von DYNAbit.
- 1.2. Die AGB gelten in ihrer jeweiligen Fassung als Rahmenvereinbarung auch für künftige Verträge über die Inanspruchnahme von Services, ohne dass DYNAbit in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müsste.
- 1.3. Die von DYNAbit konkret zu erbringenden Leistungen sind im Auftragsformular festgehalten. Im Auftragsformular können sowohl Leistungen der BerlinerCloud, des Verkaufs oder DYNAbit Services ausgewiesen sein. Der Inhalt der vertraglichen Beziehung und der Gegenstand der Leistungen von DYNAbit richten sich vorrangig nach den speziellen Bedingungen im Auftragsformular und nachrangig nach diesen AGB. Soweit ein Kunde parallel Leistungen der BerlinerCloud oder des Verkaufs in Anspruch nimmt, gelten diese AGB Services ergänzend zu den Regelungen zu jeweiligen Leistung.
- 1.4. Anderweitige Allgemeine Geschäftsbedingungen, abweichende Vertragsbedingungen oder Festlegungen in Bestellungen oder Schreiben des Kunden finden keine Anwendung. Diesen widerspricht DYNAbit hiermit ausdrücklich. Individuelle Abreden werden nur wirksam, wenn DYNAbit diese ausdrücklich bestätigt.
- 1.5. Diese AGB lassen Verpflichtungen von DYNAbit zur Erbringung von Gewährleistungsarbeiten im Rahmen anderweitiger Vertragsverhältnisse zwischen den Parteien unberührt. Soweit Leistungen nach diesen Vertrag sich mit Gewährleistungsverpflichtungen von DYNAbit überschneiden, dienen diese zu-gleich der Gewährleistung.

#### 2. Vertragsschluss

Ein Vertrag über die Inanspruchnahme der Leistungen nach diesem Vertrag kommt durch Unterzeichnung des Auftragsformulars durch DYNAbit und den Kunden zustande. DYNAbit weist darauf hin, dass während der Vertragsverhandlungen zunächst gemeinsam mit dem Kunden festgestellt wird, welchen Umfang die Leistungen von DYNAbit haben sollen, z.B. der Umfang erforderlicher Unterstützung bei der Datenmigration oder die Festlegung von Service Levels. DYNAbit übersendet dem

Kunden hierzu zunächst Angebote, die als „freibleibend“ gekennzeichnet sind. Freibleibende Angebote dienen der Information des Kunden über den möglichen Umfang zu erbringender Leistungen für den Kunden und sind keine verbindlichen Angebote. Haben der Kunde und DYNAbit den gewünschten Leistungsumfang gefunden, unterbreitet DYNAbit dem Kunden ein abschließendes verbindliches Angebot. Auf dieses verbindliche Angebot erklärt der Kunde die Annahme.

### **3. Umfang der DYNAbit Services**

Soweit im Auftragsformular festgelegt, erbringt DYNAbit die folgenden Leistungen:

#### **3.1. Proaktives Monitoring, Wartung, Fehlerbeseitigung, Service Level**

**3.1.1.** DYNAbit betreibt für Leistungen der BerlinerCloud ein proaktives Monitoring-System zur technischen Überwachung der vom Kunden gewählten Hard- und Software. Umfasst sind die Einrichtung und der Betrieb des Monitoring-Systems. Im Falle von Unregelmäßigkeiten und/ oder Fehlern der verwendeten Hard- und Software, meldet das Monitoring-System diese direkt an DYNAbit. DYNAbit informiert daraufhin unverzüglich den Kunden und führt in Abstimmung mit dem Kunden erforderliche Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung durch. Für erforderliche Abstimmungen mit dem Kunden betreibt DYNAbit eine zentrale telefonische Bereitschaftsnummer. Für die Beseitigung von Unregelmäßigkeiten und Fehlern, die über das Monitoring-System gemeldet werden, gewährleistet DYNAbit eine Reaktionszeit von 4 Stunden innerhalb der Service-Zeiten.

**3.1.2.** DYNAbit erbringt Wartungsleistungen für die vom Kunden verwendete Hard- und Software. Die Wartungsleistungen umfassen vorbeugende Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Leistungsfähigkeit der vom Kunden gewählten Hard- und Software sowie Beratung, Planung und Durchführung von Maßnahmen zur Entwicklung und Verbesserung der Hard- und Software. Art und Umfang der Wartungsleistungen werden individuell mit dem Kunden vereinbart und sollen regelmäßig zu Zeiten geringer Nutzung der Hard- und Software durch den Kunden erbracht werden.

**3.1.3.** DYNAbit beseitigt Mängel bei der Bereitstellung der Hard- und Software an der im Rahmen der BerlinerCloud bereitgestellten Hard- und Software, die während der Laufzeit dieses Vertrags auftreten, nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen:

**3.1.3.1.** Mängel werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- Fehlerklasse 1 (Betriebsverhindernde Fehler): Die ordnungsgemäße Nutzung der Software oder wesentlicher Teile ist ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.
- Fehlerklasse 2 (Betriebsbehindernde Fehler): Die Nutzung der Software oder wesentlicher Teile ist derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Software nur mit nicht unerheblichem Aufwand möglich ist oder ein Einsatz der Software ein nicht zumutbares Risiko für die ordnungsgemäße Funktion eines Parallelsystems darstellt. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich.

- Fehlerklasse 3 (Sonstige Fehler): Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.

### 3.1.3.2. Für die Beseitigung der Mängel gelten folgende Parameter:

Zeitspanne, bis zu deren Ablauf der Anbieter mit der Behebung des Fehlers begonnen haben muss („Reaktionszeit“)

- Fehlerklasse 1: 2 Stunden
- Fehlerklasse 2: 12 Stunden
- Fehlerklasse 3: 24 Stunden

Die Reaktionszeiten berechnen sich ab dem Eingang der Meldung bei DYNAbit innerhalb der Servicezeiten gemäß Ziffer 4.1. DYNAbit stellt für die Meldung von Fehlern der Fehlerklassen 1 und 2 durch den Kunden eine zentrale telefonische Bereitschaftsnummer bereit. Im Übrigen können Fehler durch den Kunden telefonisch oder per E-Mail via [support@dynabit.de](mailto:support@dynabit.de) oder [support@berlinercloud.de](mailto:support@berlinercloud.de) gemeldet werden. Die Meldung soll den Mangel (insbesondere Bedingungen, unter denen er auftritt, Symptome und Auswirkungen des Mangels) möglichst präzise beschreiben.

- 3.1.3.3. Die Zuordnung der einzelnen Mängel zu einer Fehlerklasse erfolgt in gegenseitigem Einvernehmen. Ist eine einvernehmliche Lösung nicht zu erzielen, erfolgt eine Zuordnung durch DYNAbit nach billigem Ermessen, unter angemessener Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden.
- 3.1.3.4. Sofern absehbar ist, dass sich ein kritischer oder wesentlicher Mangel nicht innerhalb eines Arbeitstages beheben lässt, wird DYNAbit eine Behelfslösung (Work Around) bereitstellen. Die Bereitstellung des Work Around entbindet DYNAbit nicht von der Verpflichtung zur Beseitigung des Mangels.
- 3.1.3.5. Bei gleichzeitigem Vorliegen mehrerer Mängel ist DYNAbit berechtigt, Prioritäten für die Beseitigung vorzugeben. Die Verpflichtung, die für die jeweilige Mangelkategorie vorgegebenen Reaktionszeiten einzuhalten, bleibt unberührt.
- 3.1.3.6. DYNAbit ist berechtigt, die Leistungen gemäß Ziffer 3.1.3 vor Ort oder im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen.
- 3.1.3.7. Reaktionszeiten für im Rahmen eines Kaufs bereitgestellte Soft- oder Hardware werden individuell mit dem Kunden abgestimmt.

## 3.2. Anwender-Support

- 3.2.1. DYNAbit stellt für vom Kunden benannte Ansprechpartner innerhalb der Service-Zeit Anwender-Support per Telefon und/ oder per E-Mail zur Verfügung. Der Anwender-Support umfasst Unterstützungsleistungen bei der Nutzung der dem Kunden überlassenen Hard- und Software, insbesondere die Fehlerbeseitigung aufgrund falscher Anwendung von Programmfunktionen, die Unterstützung bei der Lösung von

unternehmensspezifischen Problemstellungen in Verbindung mit der Hard- und Software und die Weitergabe von Tipps und Tricks zur Hard- und Software.

**3.2.2.** Der Kunde benennt zwei Personen als Ansprechpartner. Ansprechpartner auf Seiten des Kunden sollen mit der eingesetzten Hard- und Software vertraut sein (z.B. Systemadministratoren, IT-Verantwortliche auf Seiten des Kunden). Der Anwender-Support kann ausschließlich durch diese Ansprechpartner in Anspruch genommen werden. Die Inanspruchnahme durch Dritte ist nur in Ausnahmefällen möglich, wenn die Ansprechpartner zuvor ausdrücklich zustimmen und die Inanspruchnahme des Supports durch die Dritten zweckmäßig ist.

**3.2.3.** Folgende Leistungen sind durch den Anwender-Support gemäß Ziffer 3.2.1 nicht abgedeckt:

- Anwender-Support außerhalb der Service-Zeit
- Supportleistungen nach einem Eingriff des Kunden in die Hard- oder Software,
- Behebung von Problemen, die durch unsachgemäßen Umgang mit der Hard- oder Software durch den Kunden verursacht wurden,
- Rettung von Daten,
- Datenrücksicherung,
- individuelle Programmierleistungen, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services, eine geänderte Hard- und Softwareumgebung sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden oder vom Kunden verwendete Drittsoftware,
- Vor-Ort-Service,
- Schulungen,
- Supportleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Hard- und Software mit vom Kunden verwendeter Drittsoftware, die nicht Gegenstand dieses Vertrags sind.

Sollte der Kunde vorgenannte ausgeschlossene Leistungen in Anspruch nehmen wollen, so sind diese zwischen den Parteien gesondert zu vereinbaren nach Aufwand und Vereinbarung gesondert zu vergüten.

**3.2.4. Unterstützung bei Einrichtung von Software, Datenmigration**

DYNAbit berät und unterstützt den Kunden bei der Einrichtung der für ihn bereitgestellten Software sowie der Migration von Daten aus seinen Alt-Systemen zur Nutzung auf der neu zur Verfügung gestellten Hard- und Software. Die Tätigkeit umfasst beratende Vorarbeiten bei der Erstellung eines Konzeptes zur Migration von Daten sowie die Unterstützung bei der Einrichtung der Hard- und Software sowie Datenmigration gemäß eines zwischen den Parteien zu vereinbarenden Konzeptes.

## 4. Service-Zeiten

- 4.1. DYNAbit erbringt die Leistungen gemäß Ziffer 3 grundsätzlich innerhalb der Service-Zeiten Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr.
- 4.2. Die nach Ziffer 3.1.1 und 3.1.3.2 dieses Vertrags geltenden Reaktionsfristen laufen nicht außerhalb der Servicezeiten.
- 4.3. Duldet die Erbringung einer Leistung objektiv keinen Aufschub oder ist eine Erweiterung der Services zwischen DYNAbit und dem Kunden ausdrücklich vereinbart, wird DYNAbit diese auch außerhalb der Service-Zeiten erbringen. DYNAbit ist berechtigt, für die außerhalb der Service-Zeiten zu erbringenden Leistungen einen Vergütungszuschlag zu berechnen. Dieser beträgt
  - 25% bei Erbringung von Leistungen Montag bis Freitag, zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr des Folgetages (ausgenommen Samstag),
  - 75% bei Erbringung von Leistungen Samstag zwischen 00:00 und 24:00 Uhr,
  - 100% bei Erbringung von Leistungen an Sonn- und Feiertagen zwischen 00:00 und 24:00 Uhr.

Von den Zuschlägen ausgenommen sind Leistungen, deren Veranlassung DYNAbit zu vertreten hat.

## 5. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.1. Der Kunde stellt DYNAbit alle für die Erbringung der Leistungen erforderlichen Informationen, Daten und Unterlagen rechtzeitig zur Verfügung. Der Kunde benennt auf Anforderung von DYNAbit einen fachlich kompetenten Ansprechpartner. Dieser verantwortet die gegebenenfalls erforderlichen internen Abstimmungen für die Erbringung einer Leistung beim Kunden und stellt die erforderlichen Informationen und Unterlagen in verwertbarer Form zur Verfügung. Der Ansprechpartner soll berechtigt und ermächtigt sein, für den Kunden in Bezug auf das Projekt Entscheidungen zu treffen und bindende Willenserklärungen abzugeben. Verzögert sich die Durchführung einer bestimmten Leistung aufgrund einer fehlenden Mitwirkungsleistung des Kunden, verlängert sich der Leistungszeitraum entsprechend.
- 5.2. Der Kunde räumt DYNAbit Fernzugriffsrechte ein, soweit dies zur Durchführung der Leistungen dieses Vertrags, z.B. zur Fehleranalyse durch DYNAbit, erforderlich ist. DYNAbit kündigt dem Kunden jeweils den Beginn des Fernzugriffs per E-Mail oder telefonisch an, um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, die Maßnahmen von DYNAbit während des Fernzugriffs zu dokumentieren, zu verfolgen und eventuell erforderliche technisch-organisatorische Maßnahmen (etwa zur Sicherung) zu ergreifen.

## 6. Vergütung, Preise und Zahlungen

- 6.1. Für die Inanspruchnahme der Leistungen nach diesem Vertrag wird eine Vergütung nach folgenden Maßgaben fällig.

- 6.2.** DYNAbit bietet für seine Leistungen Kontingente an. Kontingente beinhalten ein bestimmtes Leistungsvolumen, in der Regel eine bestimmte Anzahl von Arbeitsstunden für einen Kalendermonat zu einem Pauschalpreis. Art und Umfang der vom Kunden bestellten Kontingente werden im Auftragsformular festgehalten. Überschreiten die Leistungen von DYNAbit in einem Kalendermonat die vom jeweiligen Kontingent erfassten Leistungen, werden diese nach Aufwand pro Arbeitsstunde abgerechnet.
- 6.3.** Vereinbaren die Parteien im Rahmen des Supports oder der Wartung die Erweiterung der dem Kunden zur Verfügung gestellten Hard- oder Software, stellt dies regelmäßig keine Leistung im Sinne dieses Vertrags dar. DYNAbit unterbreitet dem Kunden in diesem Fall ein konkretes Angebot zur Erweiterung der Hard- oder Software, welches vom Kunden anzunehmen ist.
- 6.4.** Abrechnungszeitraum ist ein Kalendermonat. Entgelte sind als Netto-Preise angegeben zuzüglich der Umsatzsteuer. Zahlungen erfolgen in Euro und sind innerhalb von 8 Tagen nach Erhalt der Rechnung zu leisten. Bei Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren werden die Rechnungsbeträge nicht vor Ablauf von fünf Werktagen nach Zugang der Rechnung und der SEPA-Vorabankündigung (Pre-Notification) eingezogen bzw. abgebucht.

## **7. Haftung und Gewährleistung**

- 7.1.** Die nachfolgenden Regelungen zu Haftung und Gewährleistung von DYNAbit gelten für alle Schadensersatz- oder an dessen Stelle tretenden sonstigen Ersatzansprüche des Kunden aus oder im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages und Haftungsfälle unabhängig davon, auf welchem Rechtsgrund sie beruhen (z.B. Gewährleistung, Verzug, Unmöglichkeit, jegliche Pflichtverletzung, Vorliegen eines Leistungshindernisses, unerlaubte Handlung etc.) außer für Ansprüche des Kunden:
- wegen Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
  - bei arglistigem Verschweigen eines Mangels durch DYNAbit oder wegen Fehlens einer Beschaffenheit, für die DYNAbit eine Garantie übernommen hat,
  - die auf einem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhalten von DYNAbit, seinen Organen oder leitenden Mitarbeitern beruhen sowie
  - nach dem Produkthaftungsgesetz.

Für diese Ausnahmen verbleibt es bei der gesetzlichen Regelung.

- 7.2.** DYNAbit und ihre Erfüllungsgehilfen haften für fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden nur bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, d.h. einer Pflicht, deren Erfüllung eine ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, jedoch begrenzt auf den Ersatz des typischen und bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schadens.
- 7.3.** Im Übrigen ist die Haftung von DYNAbit für leichte oder einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

- 7.4. Die verschuldensunabhängige Haftung von DYNAbit im Bereich mietrechtlicher und ähnlicher Nutzungsverhältnisse für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Fehler wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 7.5. Für von DYNAbit nicht verschuldete Störungen innerhalb des Leitungsnetzes übernimmt DYNAbit keine Haftung.
- 7.6. Bei werkvertraglichen Leistungen steht dem Kunden kein Recht zur Selbstvornahme gem. § 637 BGB zu.
- 7.7. Unterliegt ein vom Kunden behaupteter Mangel nicht der Gewährleistungsverpflichtung von DYNAbit, kann DYNAbit vom Kunden die entstandenen Aufwendungen gemäß ihren üblichen Sätzen verlangen.

## 8. Datenschutz

- 8.1. Mitarbeiter von DYNAbit sowie Dritte, die im Rahmen des Auftrags tätig werden oder Zugang zu personenbezogenen Daten haben, sind schriftlich zur Geheimhaltung und Wahrung des Datengeheimnisses nach § 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und DSGVO verpflichtet.
- 8.2. Sollte ein Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden durch DYNAbit im Rahmen von Mängelbeseitigungsarbeiten nicht ausgeschlossen sein, sind diese Leistungen solche gemäß § 11 Abs. 5 BDSG und Art. 6, Abs. 1b DSGVO. Der Kunde ist Auftraggeber und verantwortliche Stelle im Sinne von §§ 3 Absatz 7, 11 BDSG und Art. 24 DSGVO. Die Parteien schließen zur Konkretisierung der Rechte und Pflichten aus diesem Verhältnis ggf. eine gesonderte Vereinbarung, die diesem Vertrag als Anlage beigefügt wird.

## 9. Laufzeit und Kündigung

- 9.1. Sofern nicht anderweitig im Auftragsformular festgelegt, beginnt der Vertrag mit beidseitiger Unterzeichnung des Auftragsformulars und wird je nach Wahl der Parteien für die Dauer von zwölf oder sechsunddreißig Monaten fest geschlossen. Die Laufzeit des Vertrags verlängert sich automatisch um jeweils zwölf Monate, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Vertragsende von einer der Parteien gekündigt wird.
- 9.2. Unberührt bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist. Ein wichtiger Grund liegt für DYNAbit insbesondere dann vor, wenn
  - der Kunde gegen wesentliche Pflichten aus diesem Vertrag schuldhaft verstoßen hat;
  - der Kunde sich zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der Entgelte bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Entgelte oder über einen Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgelts in der Höhe eines Betrags, der den monatlichen Betrag für zwei Monate erreicht, in Verzug befindet;

**9.3.** Jede Kündigung hat schriftlich oder per Fax zu erfolgen.

## **10. Schlussbestimmungen**

**10.1.** Das Rechtsverhältnis zwischen den Vertragspartnern unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen der Wiener UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 finden keine Anwendung.

**10.2.** Der ausschließliche Gerichtsstand für alle Streitigkeiten liegt am Sitz von DYNAbit. DYNAbit darf jedoch den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand verklagen.

**10.3.** DYNAbit behält sich das Recht vor, diese AGB zu ändern. Über die Änderung wird DYNAbit den Kunden spätestens 30 Kalendertagen vor Inkrafttreten per E-Mail informieren. Die Änderung bedarf der Zustimmung des Kunden. Die Zustimmung gilt als erteilt, sofern der Kunde nicht binnen 30 Kalendertagen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. Auf diese Zustimmungswirkung wird ihn DYNAbit in ihrem Angebot besonders hinweisen. Widerspricht der Kunde, so wird das Vertragsverhältnis unter Geltung der bisherigen vertraglichen Regelungen fortgeführt. DYNAbit weist den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs besonders hin.

Stand: Mai 2018