

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

IT-Dienstleistungen Version 1.1, Stand 09/2025

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen:

DIGITALSERVICE KALTEIS (Einzelunternehmen)

Inhaber: Gregor Kalteis Gröbenrieder Straße 38 85221 Dachau

- nachfolgend "Dienstleister" genannt -

und seinen Geschäftskunden (Unternehmer im Sinne von § 14 BGB),

- nachfolgend "Kunde" genannt. -

Diese AGB finden **keine Anwendung auf Verbraucher im Sinne von § 13 BGB**. Für Privatkunden (B2C) gelten die gesetzlichen Bestimmungen; individuelle Vereinbarungen werden separat getroffen.

2. Leistungen

- (1) Der Dienstleister erbringt insbesondere folgende Leistungen:
 - Einrichtung, Betreuung und Administration von Cloud-Diensten (z. B. Microsoft 365)
 - IT-Support (telefonisch, per Fernwartung oder Vor-Ort)
 - Beratung
 - Verkauf und Wartung von Soft- und Hardware
 - Vermittlung von Lizenzen
 - Projektarbeit und Projektmanagement
- (2) Die Leistungen dienen der betriebssicheren Nutzung, der Unterstützung im Störungsfall sowie der regelmäßigen Überprüfung und Pflege von IT-Systemen.
- (3) Inhalt, Umfang und Abrechnung richten sich nach Angebot und Auftrag des Kunden.

3. Erreichbarkeit und Supportzeiten

(1) Der Dienstleister ist grundsätzlich telefonisch oder per E-Mail während der Geschäftszeiten **Montag bis Freitag, 08:00–18:00 Uhr** (außer an gesetzlichen Feiertagen am Sitz des Dienstleisters) erreichbar. Die Kommunikation kann nach Absprache mit dem Kunden auch



über Messenger-Dienste wie WhatsApp erfolgen. Während Urlaubszeiten oder krankheitsbedingter Abwesenheit kann die Erreichbarkeit eingeschränkt sein. Der Kunde wird hierüber, soweit möglich, rechtzeitig informiert. Ein Anspruch auf bestimmte Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten besteht nicht, sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart.

- (2) Support außerhalb der Geschäftszeiten ist nach Absprache möglich, insbesondere bei Notfällen (z. B. Systemausfälle) oder geplanten Arbeiten wie Migrationen. Die folgenden Zuschläge beziehen sich ausschließlich auf den jeweils gültigen Stundensatz des Dienstleisters. Materialkosten, Anfahrtskosten oder Pauschalen bleiben hiervon unberührt.
 - Unter der Woche ab 18 Uhr: +25 %
 - Samstag: +50 %
 - Sonn- & Feiertage: +100 %
 - Nachtarbeit an Wochenenden/Feiertagen: +150 %
- (3) Supportanfragen werden während der Geschäftszeiten schnellstmöglich bearbeitet.

4. Abrechnung und Zahlungsbedingungen

- (1) Abrechnung erfolgt nach Aufwand in 15-Minuten-Einheiten (1 AE = 15 Minuten), soweit keine Pauschale vereinbart ist.
- (2) Alle Preise verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.
- (3) Zahlungsziel: 14 Tage netto ab Rechnungsdatum.
- (4) Bei Projektarbeiten werden Tagessätze gemäß Angebot oder Auftragsbestätigung abgerechnet. Reisezeiten, Reise- oder Kurierkosten werden gesondert berechnet. Die Leistungen werden auf Basis eines Leistungsnachweises monatlich abgerechnet.
- (5) Für Anfahrten kann der Dienstleister eine Anfahrtspauschale berechnen. Die Höhe ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot oder der Auftragsbestätigung.
- (6) Eigentumsvorbehalt: Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Dienstleisters.

5. Wartungs- und Update-Management (Bereitschafts- und Pflegepauschalen)

- (1) Der Dienstleister bietet folgende Modelle für die Durchführung von Updates und Systemwartungen an:
 - Modell A Regelmäßige Wartung (empfohlen):
 - Die Wartung erfolgt in individuell vereinbarten Intervallen (z. B. quartalsweise) und umfasst Update- und Backupkontrollen sowie kleinere Anpassungen (max. 30 Minuten je



System). Abgerechnet wird eine monatliche Bereitschafts- und Pflegepauschale pro Gerät – unabhängig von den tatsächlichen Durchführungsterminen. Ein Anspruch auf bestimmte Reaktionszeiten oder eine feste Anzahl an Wartungsterminen besteht nicht. Mehraufwand über die enthaltenen 30 Minuten je System hinaus wird nach dem gültigen Stundensatz berechnet. Die genauen Pauschalpreise und Intervalle ergeben sich aus Angebot oder Auftragsbestätigung.

• Modell B – Wartung nach Bedarf:

Updates und Systempflege erfolgen nur nach individueller Terminvereinbarung. Hinweise können entweder durch den Kunden (z.B. auf Grundlage von Herstellerinformationen) oder gelegentlich durch den Dienstleister erfolgen. Eine systematische Überwachung oder proaktives Monitoring findet in diesem Modell nicht statt. Abrechnung nach Aufwand zu den jeweils gültigen Stundensätzen.

• Modell C – Eigenverantwortliche Pflege durch den Kunden:

Der Kunde übernimmt Updates und Systempflege eigenverantwortlich. Der Dienstleister führt keine automatische Kontrolle durch. Schäden durch unterlassene oder verspätete Updates liegen allein in der Verantwortung des Kunden.

- (2) Die Wahl des Modells erfolgt schriftlich im Rahmen des Angebots oder der Auftragsbestätigung.
- (3) Im Sinne dieser Vereinbarung gilt als "Gerät" ein vom Dienstleister betreuter Client-PC, ein Notebook oder ein vergleichbares Endgerät mit eigenem Betriebssystem. Ebenso können Server, NAS-Systeme, Firewalls oder Router als Geräte vereinbart werden. Peripheriegeräte wie Drucker, Scanner, Faxgeräte, Telefone oder sonstige Zusatzgeräte gelten nicht als "Gerät" im Sinne der Wartungspauschale und werden nur nach Aufwand betreut.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde stellt sicher, dass der Dienstleister die zur Vertragserfüllung notwendigen Zugänge und Informationen rechtzeitig erhält. Dazu zählen insbesondere Administratorrechte, Zugangsdaten, Ansprechpartner und relevante Netzwerkinformationen.
- (2) Der Kunde ist verantwortlich für die regelmäßige Datensicherung, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart.
- (3) Bei Wahl von Wartungs- und Update-Modell C übernimmt der Kunde die Systempflege eigenverantwortlich. Der Dienstleister führt keine automatische Kontrolle durch.
- (4) Bei Projektarbeiten stellt der Kunde sofern erforderlich, Equipment, Unterlagen, Dokumentation sowie Systemberechtigungen bereit und gewährleistet die ggf. notwendige Einarbeitung. Der Dienstleister verpflichtet sich, beigestelltes Equipment sorgfältig zu behandeln und zu lagern.



(5) Der Dienstleister haftet nicht für Verzögerungen, Leistungseinschränkungen oder -ausfälle, die auf fehlende, unvollständige oder verspätete Mitwirkung des Kunden zurückzuführen sind.

7. Fernwartung

- (1) Fernwartungsleistungen erfolgen ausschließlich mit vorheriger Zustimmung des Kunden.
- (2) Der Kunde behält jederzeit die Kontrolle über die Sitzung und kann die Verbindung eigenständig beenden.
- (3) Die näheren Bedingungen zur Fernwartung (Einwilligung, Protokollierung, Datenschutz) sind in einem gesonderten Dokument "Einwilligung-Fernwartung.pdf" geregelt. Dieses Dokument ist Bestandteil der Vertragsunterlagen und abrufbar unter:

8. Haftung

- (1) Der Dienstleister haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.
- (2) Für einfache Fahrlässigkeit haftet der Dienstleister nur bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- (3) Für sonstige Schäden ist die Haftung auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt, höchstens jedoch auf 25.000 € pro Schadensfall.
- (4) Der Dienstleister übernimmt keine Verantwortung für die Durchführung oder Kontrolle von Datensicherungen (Backups), es sei denn, dies ist ausdrücklich und schriftlich vereinbart. Der Kunde ist selbst für die regelmäßige Datensicherung verantwortlich.
- (5) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

9. Datenschutz & Vertraulichkeit

- (1) Der Kunde bleibt im datenschutzrechtlichen Sinne Verantwortlicher für die Verarbeitung personenbezogener Daten in seinen IT-Systemen.
- (2) Der Dienstleister wird ausschließlich im Rahmen der beauftragten Leistungen tätig und verarbeitet personenbezogene Daten nur im Auftrag des Kunden.
- (3) Der Dienstleister behandelt alle Kundendaten vertraulich.



- (4) in Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) nach Art. 28 DSGVO wird mit Geschäftskunden abgeschlossen, soweit die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag erfolgt.
- (5) Alle Verarbeitungstätigkeiten des Dienstleisters werden im Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten (VVT) dokumentiert.
- (6) Ergänzende Informationen zur Datenverarbeitung sind in den Datenschutzhinweisen enthalten:

 https://digitalservice-kalteis.de/downloads/DIGITALSERVICE-KALTEIS_Datenschutzhinweise.pdf
- (7) Beide Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Zusammenarbeit erlangten Informationen vertraulich zu behandeln und unbefugten Dritten nicht zugänglich zu machen. Diese Verpflichtung gilt auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.
- (8) Eine Nennung des Kunden als Referenz durch den Dienstleister erfolgt ausschließlich nach vorheriger Zustimmung des Kunden.

10. Vertragsgrundlagen & Kündigung

- (1) Leistungen des Dienstleisters können als Einzelleistung oder im Rahmen einer laufenden Betreuung (z.B. monatliche Wartungspauschale) beauftragt werden.
- (2) Grundlage für Art und Umfang der Leistungen ist das jeweilige Angebot oder die Auftragsbestätigung.
- (3) Einzelleistungen enden automatisch mit der vollständigen Erbringung.
- (4) Laufende Pauschalen können vom Kunden jederzeit mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende gekündigt werden.

11. Gerichtsstand & Schlussbestimmungen

- (1) Es gilt deutsches Recht.
- (2) Gerichtsstand ist der Sitz des Dienstleisters, soweit der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB) ist.
- (3) Rechtserhebliche Erklärungen (z. B. Kündigungen oder Mängelanzeigen) bedürfen der Textform (z. B. E-Mail).
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Regelung tritt die gesetzliche Regelung.



12. Leistungsgrenzen

- (1) Der Dienstleister übernimmt keine Rechts-, Steuer- oder Unternehmensberatung.
- (2) Der Dienstleister erbringt keine Leistungen, die den Umfang einer Zertifizierung, eines Penetrationstests oder einer umfassenden Compliance-Prüfung nach ISO, BSI oder vergleichbaren Standards darstellen, es sei denn, dies ist ausdrücklich schriftlich vereinbart.
- (3) Für die Verfügbarkeit, Sicherheit und Funktionsweise von Drittsoftware, Cloud-Diensten oder Fremdsystemen (z. B. Microsoft 365, Providerdienste) übernimmt der Dienstleister keine Gewähr. Dies gilt auch für Dienste, die der Kunde direkt bei Dritten gebucht hat, selbst wenn der Dienstleister deren Einrichtung oder Administration übernommen hat.
- (4) Der Dienstleister schuldet nicht den Eintritt eines bestimmten wirtschaftlichen Erfolges, sondern lediglich die ordnungsgemäße Erbringung der vereinbarten Leistungen.
- (5) An vom Dienstleister erstellten Dokumentationen, Skripten oder Konfigurationen erhält der Kunde ein einfaches, nicht übertragbares und auf die eigene Nutzung beschränktes Nutzungsrecht. Eine Weitergabe an Dritte oder Veröffentlichung bedarf der vorherigen Zustimmung des Dienstleisters.