



# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

IT-Dienstleistungen

Version 2025.1 – Stand 08.09.2025

## 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 Störfall sowie der regelmäßigen Pflege und Überprüfung 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, Anfahrtkosten 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 (Systempflege und Update-Service)

(1) Der Dienstleister bietet seinen Kunden ein optionales Wartungs- und Update-Paket zur regelmäßigen Systempflege an. Dieses umfasst insbesondere die Installation sicherheits- und funktionsrelevanter Updates für Betriebssysteme, Anwendungen, Treiber, Server- und Netzwerkgeräte sowie allgemeine System- und Sicherheitsprüfungen.

(2) Die Buchung des Wartungs- und Update-Pakets erfolgt schriftlich im Rahmen des Angebots oder der Auftragsbestätigung.

(3) Die Aktualisierung der Systeme erfolgt für Windows- und macOS-Systeme über eine professionelle Patch-Management-Lösung. Dadurch können Betriebssystem-, Treiber- und Software-Updates – einschließlich Drittanbieter-Programme wie Firefox, Adobe Reader, 7-Zip u. a. – still im Hintergrund installiert werden. Eine vorherige Terminvereinbarung ist hierfür nicht erforderlich.

Für PC-Systeme wird in der Regel ein monatlicher Update- und Sicherheits-Check durchgeführt. Bei sicherheitsrelevanten oder kritischen Updates kann die Installation zusätzlich innerhalb kurzer Zeiträume erfolgen, sofern dies zur Aufrechterhaltung der Systemsicherheit erforderlich ist.

(4) Sofern entsprechende Systeme betreut werden, umfasst die Wartung darüber hinaus die Installation von Firmware-, Applikations- oder Sicherheits-Updates für Firewalls, NAS-Umgebungen oder Server. Das jeweilige Update-Intervall richtet sich nach den Herstellervorgaben und der Verfügbarkeit neuer Versionen. Ergänzend können nach Vereinbarung regelmäßige Backup-Verifizierungen und Sicherheitsprüfungen durchgeführt werden.

(5) Die Wartungspauschale richtet sich nach der Anzahl der betreuten Systeme (z. B. PC, Server, Firewall, Backup-System) und wird monatlich oder jährlich im Voraus abgerechnet. Sofern nichts anderes vereinbart wird, gilt eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Laufzeitende. Bei jährlicher Zahlung gelten die ausgewiesenen Jahrespreise.

Die Wartung erfolgt (bei Buchung der Pauschale) über eine professionelle Patch-Management-Lösung. Für die Nutzung dieser Software fallen aktuell keine gesonderten Lizenzkosten an; eine Berechnung an den Kunden erfolgt nicht. Sollten künftig Lizenzgebühren oder nutzungsabhängige Kosten entstehen, behält sich der Dienstleister eine entsprechende Preisanpassung unter Wahrung der gesetzlichen Informations- und Fristenregelungen vor.

(6) Die proaktive Update-Überwachung und -Installation (z. B. Betriebssystem-, Anwendungs-, Firewall-, NAS- und Server-Updates) erfolgt ausschließlich im Rahmen eines gebuchten Wartungspakets. Ohne Wartungspaket erfolgt keine proaktive Betreuung; der Kunde veranlasst Updates eigenverantwortlich und beauftragt Leistungen bei Bedarf. Leistungen außerhalb eines Wartungspakets werden nach Aufwand und aktuell gültigem Stundensatz erbracht.

(7) Definition „System“: Im Sinne dieser Vereinbarung gilt als „System“ jedes vom Dienstleister betreute Endgerät mit eigenem Betriebssystem (z. B. PC, Notebook oder Server) sowie nach Vereinbarung auch Firewalls, NAS-Systeme oder Backup-Geräte. Peripheriegeräte wie Drucker, Scanner, Faxgeräte, Telefone oder sonstige Zusatzgeräte gelten nicht als „System“ im Sinne der Wartungspauschale und werden nur nach Aufwand betreut.

(8) Für Funktionsstörungen oder Inkompatibilitäten, die auf Hersteller- oder Drittanbieter-Updates zurückzuführen sind und außerhalb des Einflussbereichs des Dienstleisters liegen, wird keine Haftung übernommen. Der Dienstleister schuldet nicht die dauerhafte Funktionsfähigkeit nach Hersteller-Updates. Die grundlegenden technischen und organisatorischen Pflichten des IT-Dienstleisters nach Art. 28 und 32 DSGVO bleiben hiervon unberührt.

(9) Updates und Systemanpassungen werden, soweit technisch möglich, außerhalb der üblichen Arbeitszeiten des Kunden durchgeführt. Sollte ein Neustart oder ein kurzzeitiger Systemneustart erforderlich sein, erfolgt dieser automatisiert oder nach vorheriger Abstimmung mit dem Kunden. Bei sicherheitskritischen Patches kann die Installation auch kurzfristig erfolgen, sofern dies zur Aufrechterhaltung der Systemsicherheit notwendig ist.

(10) Bei vom Kunden beauftragten automatischen Datensicherungen richtet der IT-Dienstleister die erforderlichen Sicherungsprozesse ein und hält sie im Rahmen der Wartung funktionsfähig. Die Verantwortung für eine regelmäßige, vollständige und überprüfte Datensicherung bleibt beim Kunden. Der IT-Dienstleister haftet nicht für Datenverluste oder daraus entstehende Schäden, soweit diese auf fehlende, fehlerhafte oder unvollständige Datensicherungen zurückzuführen sind. Wird im Rahmen einer beauftragten Backup-Verifizierung eine Wiederherstellung erfolgreich getestet, bezieht sich diese Prüfung ausschließlich auf den jeweiligen Zeitpunkt der Verifizierung. Im Übrigen gelten die Haftungsregelungen gemäß § 8 dieser AGB.



## 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) Soweit der Kunde die Systempflege eigenverantwortlich übernimmt, führt der Dienstleister keine automatische Kontrolle durch. Schäden durch unterlassene oder verspätete Updates liegen allein in der Verantwortung des Kunden.
- (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:

[https://digitalservice-kalteis.de/downloads/DIGITALSERVICE-KALTEIS\\_Einwilligung-Fernwartung.pdf](https://digitalservice-kalteis.de/downloads/DIGITALSERVICE-KALTEIS_Einwilligung-Fernwartung.pdf)

## 8. Haftung

- (1) Der Dienstleister haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- (2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) ist die Haftung des Dienstleiters auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Kardinalpflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- (3) Die Haftung nach Absatz (2) ist der Höhe nach auf **25.000 EUR je Schadensfall** begrenzt. Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- (4) Eine Haftung für Datenverlust besteht nur, soweit der Schaden auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre. Sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde, ist der Kunde für die regelmäßige Datensicherung selbst 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) Ein 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](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 (z. B. Wartung nach Bedarf) oder im Rahmen einer laufenden Betreuung (z. B. regelmäßige Wartungspakete) 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) Für Wartungspakete gilt: Mindestlaufzeit 12 Monate, Kündigungsfrist 3 Monate zum Laufzeitende.
- (5) Zusätzlich können Projekt- oder Kontingentaufträge mit einer festen Laufzeit (z. B. drei Monate oder länger) vereinbart werden. Nicht genutzte Leistungen verfallen nach Ablauf der Laufzeit, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wird.

## 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. Die Verpflichtung zur sorgfältigen Auswahl, Konfiguration und Administration im Rahmen der beauftragten Leistungen bleibt hiervon unberührt.

(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.