Besondere Vertragsbedingungen (BVB)

IT-Dienstleistungen und dynamic.OFFICE

der Omexom Smart Technologies GmbH, Horlemannplatz 1, 47589 Uedem

Stand: November 2026

Präambel

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) ergänzen die kommerziellen Angebotsbedingungen der Omexom Smart Technologies GmbH sowie die Allgemeinen Verkaufsbedingungen für Bau-, Montage- und Serviceleistungen (AVB) für IT-Dienstleistungen und Leistungen der Produktreihe dynamic.OFFICE. Sie ersetzen die bisherigen BVB für IT-Dienstleistungen sowie die Ergänzenden Vertragsbedingungen (EVB) dynamic.OFFICE. Teil A gilt für alle Leistungen, Teil B zusätzlich für dynamic.OFFICE. Gegenüber Verbrauchern finden diese BVB keine Anwendung.

Teil A – Allgemeine Regelungen und IT-Dienstleistungen

§ 1 Rangfolge und Anwendungsbereich

(1) Bei Widersprüchen gelten in folgender Reihenfolge: (1) Angebot bzw. Auftragsbestätigung sowie ein etwaiges Verhandlungsprotokoll, (2) die Leistungsbeschreibung, (3) die kommerziellen Angebotsbedingungen, (4) diese BVB, (5) die AVB.

(2) § 17 AVB (Sicherheitsleistung) findet keine Anwendung, sofern dies nicht ausdrücklich im Angebot vereinbart ist.

§ 2 Rechnungsstellung, Zahlung und Drittleistungen

(1) Wir sind berechtigt, Rechnungen per E-Mail zu versenden. Auf Wunsch des Kunden werden Rechnungen gegen einen Aufpreis von 1 € je Exemplar in Papierform per Post versendet.

(2) Mit Ablauf der vereinbarten Zahlungsfrist kommt der Kunde in Verzug. Die Vergütung ist während des Verzugs mit dem jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens bleibt vorbehalten. Gegenüber Kaufleuten bleibt der Anspruch auf den kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB) unberührt.

(3) Treten Umstände ein oder werden Umstände bekannt, durch die unsere Forderungen gefährdet erscheinen (z. B. Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens), sind wir berechtigt, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen. Kommt der Kunde einer solchen Aufforderung nicht binnen einer Woche nach, können wir vom Vertrag zurücktreten. Gesetzliche Leistungsverweigerungsrechte bleiben unberührt.

(4) Bei Auslandszahlungen trägt der Kunde etwaige Bankgebühren.

(5) Beauftragte Leistungen Dritter, etwa kostenpflichtiger Herstellersupport oder Leistungen anderer Dienstleister, werden nach deren jeweils gültiger Preisliste zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von 22 Prozent weiterberechnet.

§ 3 Erbringung von IT-Dienstleistungen

(1) Der Umfang der Dienstleistungen ergibt sich aus dem Angebot und der Leistungsbeschreibung. Sofern nichts anderes vereinbart ist, werden Dienstleistungen werktags von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 16:00 Uhr erbracht (Servicezeiten). Einsätze werktags zwischen 16:00 und 18:00 Uhr erfolgen nach Verfügbarkeit bzw. vorheriger Abstimmung; hierfür werden keine Zuschläge berechnet.

(2) Die Omexom Smart Technologies GmbH unterstützt den Kunden insbesondere bei Einrichtung und Wartung technischer Geräte, der Installation und Einstellung von Software sowie bei der Einweisung in Hard- und Software. Die Verantwortung für den Betrieb und den Erfolg (z. B. eine bestimmte Betriebsverfügbarkeit) verbleibt beim Kunden. Geschuldet ist die Tätigkeit, nicht ein bestimmter Erfolg, soweit nicht im Angebot ein bestimmter Erfolg (z. B. Pauschal- oder Projektleistung) vereinbart ist.

(3) Dies gilt insbesondere für Aufträge zur Beseitigung von Fehlern im IT-System des Kunden. Die Ursachensuche ist Bestandteil der Dienstleistung. Die Auswahl der Tätigkeiten liegt in unserem pflichtgemäßen Ermessen; wir gehen dabei zunächst der nächstliegenden, wahrscheinlichsten Fehlerursache nach, ohne damit den Erfolg zuzusagen.

(4) Ist zur Fehlerbehebung nach unserer Einschätzung die Beschaffung von Hardware, Software oder Verbrauchsmaterial erforderlich, holen wir hierfür vorab einen gesonderten Auftrag des Kunden ein. Erteilt der Kunde diesen Auftrag, trägt er die Kosten auch dann, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt.

(5) Übernehmen wir die Installation von Software, wird mangels abweichender Vereinbarung die zum Installationszeitpunkt aktuelle Version installiert. Spätere Updates, Patches und Upgrades sind nicht geschuldet, sofern nicht gesondert vereinbart. Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Einrichtungsoptionen) stehen in unserem pflichtgemäßen Ermessen, soweit keine konkreten Vorgaben vereinbart wurden.

(6) Die Auswahl der eingesetzten Mitarbeiter liegt in unserem Ermessen und orientiert sich an der fachlichen Qualifikation. Sie hat keine Auswirkung auf die vereinbarte Vergütung.

§ 4 Abrechnung und Zeitkontingente

(1) Leistungen, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden nach tatsächlichem Aufwand zu den jeweils gültigen Sätzen berechnet. Hierzu zählen insbesondere die Analyse und Beseitigung von Störungen, die auf unsachgemäße Handhabung durch den Kunden oder sonstige von uns nicht zu vertretende Umstände zurückzuführen sind.

(2) Die Abrechnung erfolgt abweichend von § 14.4 AVB im 15-Minuten-Takt. Für Einsätze vor Ort sowie für Einsätze in zuschlagspflichtigen Zeiten werden je Einsatz mindestens 60 Minuten berechnet.

(3) Für Leistungen außerhalb der Servicezeiten (mit Ausnahme der Zeit nach § 3 Abs. 1 Satz 3) werden Zuschläge berechnet. Höhe und Zeitfenster der Zuschläge, Stundensätze sowie Fahrtkosten ergeben sich aus dem Angebot bzw. der jeweils gültigen Preisliste.

(4) Servicenachweise und Tätigkeitsberichte gelten als Stundenlohnzettel im Sinne von § 14.2 AVB.

(5) Erworbene Zeitkontingente kann der Kunde während der Servicezeiten telefonisch oder in Textform abrufen. Bestimmte Reaktionszeiten sind nur geschuldet, wenn sie in Textform vereinbart wurden. Nicht verbrauchte Zeitkontingente verfallen zum Monatsende, soweit nicht in Textform etwas anderes vereinbart wurde.

§ 5 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde stellt auf eigene Kosten die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung bereit, soweit nichts anderes vereinbart ist oder eine übermittelte Herstellerspezifikation etwas anderes vorsieht.

(2) Der Kunde ist für die regelmäßige und vollständige Sicherung seiner Daten verantwortlich, insbesondere vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software. Er sorgt für einen aktuellen Virenschutz. Ebenso trägt er für seine Systeme die Verantwortung für Sicherheitsmaßnahmen wie Firewall-Konfiguration und das Einspielen von Sicherheitsupdates, soweit diese nicht ausdrücklich beauftragt sind.

(3) Der Kunde verschafft uns Zugang zu den betroffenen Geräten und Systemen einschließlich der erforderlichen Administratorzugänge, Datenträger und Internetverbindung. Durch fehlende Mitwirkung verursachte Wartezeiten sind als Zeitaufwand zu vergüten.

(4) Der Kunde stellt alle erforderlichen Auskünfte, Unterlagen und Fehlerprotokolle rechtzeitig zur Verfügung, schafft die technischen Voraussetzungen gemäß Leistungsbeschreibung, dimensioniert und wartet seine Systeme ordnungsgemäß und sorgt für die Raum- und Gebäudesicherheit. Er stellt sicher, dass von ihm beauftragte Dritte entsprechend mitwirken. Folgen unterlassener Mitwirkung trägt der Kunde.

§ 6 Mängelansprüche

(1) Im Falle eines Mangels erfolgt die Nacherfüllung nach unserer Wahl durch Nachbesserung oder Neulieferung bzw. Neuerbringung.

(2) Mängelansprüche bestehen nicht, soweit der Mangel zurückzuführen ist auf:

- nicht fachgerechte Standortvorbereitung oder Umgebungsbedingungen im Sinne von § 5,
- Nichteinhaltung von Spezifikationen oder Auftragsdokumenten durch den Kunden,
- unsachgemäße oder unzureichende Wartung oder Dimensionierung, Medien, Software, Schnittstellen, Zubehör oder sonstige Produkte des Kunden oder Dritter,
- nicht von uns durchgeführte oder genehmigte Änderungen,
- wiederholte Missachtung von Schulungsinhalten oder Handlungsempfehlungen,
- Infektion mit Viren, Würmern oder ähnlicher Schadsoftware,
- Missbrauch, Unfall, Transportschäden, Brand- oder Wasserschäden, elektrische Störungen oder sonstige Ursachen außerhalb unseres Einflussbereichs.

§ 7 Haftung bei Datenverlust

(1) Soweit unsere Haftung für Datenverlust nicht ohnehin ausgeschlossen ist, ist sie auf die Kosten der Wiederherstellung der Daten aus der letzten vollständigen und fehlerfreien Datensicherung des Kunden begrenzt. § 13 (dynamic.OFFICE) bleibt unberührt.

§ 8 Vertraulichkeit und Datenschutz

(1) Die Omexom Smart Technologies GmbH behandelt alle im Rahmen der Leistungserbringung erlangten Informationen und Daten des Kunden vertraulich und verwendet sie ausschließlich zur Vertragserfüllung. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden in Textform oder soweit gesetzlich vorgeschrieben.

(2) Soweit wir personenbezogene Daten im Auftrag verarbeiten, erfolgt dies ausschließlich auf Grundlage eines gesondert abzuschließenden Auftragsverarbeitungsvertrags (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO. Wir treffen angemessene technische und organisatorische Maßnahmen im Sinne von Art. 32 DSGVO; Einzelheiten regelt der AVV.

§ 9 Laufzeit und Kündigung von Dauerschuldverhältnissen

(1) Pflege-, Wartungs-, Service- und dynamic.OFFICE-Verträge mit fester Vertragslaufzeit sind für beide Vertragspartner in Textform mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich der Vertrag um jeweils ein weiteres Jahr. Abweichende Laufzeiten ergeben sich aus dem Angebot.

(2) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für uns insbesondere vor, wenn der Kunde ihm nach diesen BVB obliegende Pflichten erheblich verletzt.

§ 10 Sonstiges

(1) Der Kunde informiert uns unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten (insbesondere Firma, Geschäftsführung, Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer) und bestätigt deren Richtigkeit auf Anfrage binnen 14 Tagen.

(2) Bei Dauerschuldverhältnissen sind wir berechtigt, diese BVB, Leistungsbeschreibungen oder Preise mit angemessener Ankündigungsfrist zu ändern, sofern die Änderung unter Berücksichtigung unserer Interessen für den Kunden zumutbar ist. Änderungen teilen wir in Textform mit. Bei Änderungen zu Ungunsten des Kunden steht ihm ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Inkrafttretens zu. Auf dieses Recht und darauf, dass die Änderung wirksam wird, wenn der Kunde nicht kündigt, weisen wir in der Änderungsmitteilung hin.

Teil B – Ergänzende Regelungen für dynamic.OFFICE

§ 11 Leistungsumfang der dynamic.OFFICE-Plattform

(1) Der Umfang der über die dynamic.OFFICE-Plattform bereitgestellten serverbasierten Leistungen ergibt sich aus Angebot, Leistungsbeschreibung und Auftragsbestätigung.

(2) Die Omexom Smart Technologies GmbH stellt die jeweilige Infrastruktur sowie einen verschlüsselten Zugang (z. B. per Gateway-Server oder Remote Desktop Protocol) bereit. Die Internetanbindung des

Kunden, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die kundenseitig erforderliche Hard- und Software sind nicht Vertragsbestandteil.

(3) Bereitgestellte Hardwareressourcen (z. B. Speicher, Rechenleistung) darf der Kunde nur im vereinbarten, befristeten Umfang nutzen; die Hardware bleibt Eigentum der Omexom Smart Technologies GmbH. Wir sind berechtigt, Infrastruktur bei anderen Anbietern mit Rechenzentrumsstandort in Deutschland oder einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums anzumieten.

§ 12 Software, Updates und Systemüberwachung

(1) Software und Lizenzen werden nach dem Prinzip „Software as a Service“ als befristetes Nutzungsrecht für die Vertragsdauer bereitgestellt. Sie verbleiben bei uns und dürfen nur im Rahmen der dynamic.OFFICE-Plattform genutzt werden. Die Lizenzbedingungen der Hersteller sind zu beachten.

(2) Ist keine Softwareversion vereinbart, wird bei Inbetriebnahme die aktuell verfügbare Version bereitgestellt. Empfiehlt der Hersteller den Betrieb einer Version nicht mehr, kann ein Update auf eine empfohlene Version erfolgen.

(3) Soweit vereinbart, umfasst die Leistung die automatische Überwachung kritischer Systemparameter. Sicherheitsrelevante Updates und Patches werden nach unserer Prüfung eingespielt.

§ 13 Datensicherung

(1) Abweichend von § 5 Abs. 2 sichern wir die Software und Anwendungsdaten auf der dynamic.OFFICE-Plattform mindestens kalendertäglich und bewahren die Sicherungen 14 Tage redundant auf. Diese Sicherungen dienen der Systemwiederherstellung und nicht der Versionierung von Kundendaten.

§ 14 Mitwirkungspflichten bei dynamic.OFFICE

(1) Der Kunde wirkt bei Änderungen im zumutbaren Umfang mit, etwa durch erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme.

(2) Die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software muss den technischen Mindestanforderungen entsprechen; die Nutzer müssen mit der Bedienung vertraut sein. Die Konfiguration seines IT-Systems ist Aufgabe des Kunden. Für die Sicherheit seiner eigenen Systeme ist der Kunde auch dann verantwortlich, wenn diese auf unsere Server zugreifen.

(3) Der Kunde hält Passwörter streng geheim und informiert uns unverzüglich, sobald unbefugte Dritte Kenntnis davon erlangt haben könnten.

§ 15 Inhalte

(1) Abgelegte Daten bleiben Eigentum des Kunden. Er ist für die Inhalte allein verantwortlich und sichert zu, keine rechtswidrigen Inhalte zu speichern, insbesondere keine Urheberrechte, strafrechtlichen Vorschriften oder Bestimmungen des Jugendschutzes zu verletzen. Eine Prüfpflicht unsererseits besteht nicht.

(2) Wir sind berechtigt, rechtswidrige Inhalte zu sperren, und informieren den Kunden darüber. Löscht der Kunde die Inhalte nicht binnen 10 Tagen und weist er innerhalb dieser Frist auch nicht nach, dass sie rechtmäßig sind, sind wir zur Löschung berechtigt.

§ 16 Datenschutz bei dynamic.OFFICE

(1) Verarbeitet der Kunde auf der Plattform personenbezogene Daten, ist er Verantwortlicher im Sinne der DSGVO und für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung verantwortlich. Wir verarbeiten diese Daten als Auftragsverarbeiter auf Grundlage des AVV gemäß § 8 Abs. 2.

§ 17 Verfügbarkeit

(1) Soweit im Angebot nicht anders vereinbart, sichern wir eine Verfügbarkeit der dynamic.OFFICE-Plattform von 99 % im Berechnungszeitraum zu. Berechnungszeitraum ist, soweit nicht anders angegeben, ein Kalendermonat (43.200 Minuten).

(2) Geplante Wartungsfenster, die mindestens drei Werktage im Voraus angekündigt wurden, sowie Ausfälle aufgrund von Fehlern oder Fehlkonfigurationen auf Kundenseite gelten nicht als Ausfallzeit.

(3) Eine Ausfallzeit beginnt mit der ordnungsgemäßen Störungsmeldung des Kunden über die bekannten Helpdesk-Kanäle und endet mit der Beseitigung der Störung. Bei Unterschreitung der zugesicherten Verfügbarkeit erstatten wir die zeitanteilige Vergütung linear. Weitergehende Ansprüche wegen verminderter Verfügbarkeit sind ausgeschlossen.

§ 18 Vertragsende und Datenherausgabe

(1) Bei Vertragsbeendigung wirken wir an der ordnungsgemäßen Übergabe sämtlicher Daten und Softwarestände an den Kunden oder einen von ihm benannten Dritten mit. Die Herausgabe erfolgt per Datenfernübertragung im gespeicherten oder einem vereinbarten Format. Der Aufwand wird gemäß unseren jeweils gültigen Stundensätzen berechnet.

(2) Nach Vertragsbeendigung speichern wir die Daten noch drei Monate (Karenzzeit), um dem Kunden die Übernahme zu ermöglichen. Danach werden sie automatisch gelöscht.

(3) Bei Weiternutzung von Softwareständen ist der Kunde für die korrekte Lizenzierung verantwortlich.