

Besondere Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen im IT-Bereich

der Omexom Smart Technologies GmbH

Horlemannplatz 1, 47589 Uedem

Stand: 15.09.2021

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) regeln mit vorformulierten Vertragsbedingungen die Liefer- und Leistungsbedingungen der Omexom Smart Technologies GmbH für die Erbringung von Dienstleistungen. Sie gelten ergänzend zu den Allgemeinen Vertrags- und Lieferbedingungen (AGB) für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, die die Omexom Smart Technologies GmbH erbringen, auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf diese Besonderen Vertragsbedingungen Bezug genommen wird. Hiervon abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB des Kunden werden, selbst wenn die Omexom Smart Technologies GmbH davon Kenntnis erlangt hat nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, die Omexom Smart Technologies GmbH hat deren Geltung ausdrücklich in Schriftform zugestimmt. Ist der Kunde Verbraucher, so gelten diese Besonderen Vertragsbedingungen nicht.

I. Angebot und Vertragsabschluss

1. Unsere Angebote sind freibleibend: Eingehende Aufträge werden für uns erst durch unsere *schriftliche Bestätigung* verbindlich; gleiches gilt für mündliche Abreden und Erklärungen jeder Art.
2. Alle auf unserer Website dargestellten Waren, auch solche, die ausdrücklich als „lieferbar“ bezeichnet werden, sind nur als Einladung zur Abgabe eines Kaufangebotes bestimmt. Durch das Absenden einer Bestellung kommt erst durch unsere Bestätigung in Textform binnen drei Werktagen ein verbindlicher Vertrag zu Stande.

II. Zahlungsbedingungen; Preise

1. Wir behalten uns vor Rechnungen per E-Mail zu versenden. Ist dies der Fall, kann auf Wunsch des Kunden die Rechnungen gegen Aufpreis von 1 € pro Exemplar in Papier per Post versendet werden.
2. Unser Vergütungsanspruch ist in Abweichung zu § 286 Abs. 3 BGB fällig und zu zahlen innerhalb von 14 Tage ab Rechnungsstellung, gleichwertigen Zahlungsaufforderung oder Abnahme unser Dienstleistung.
3. Mit Ablauf vorstehender Zahlungsfrist kommt der Käufer in Verzug. Der Kaufpreis ist während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. Wir behalten uns die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens vor. Gegenüber Kaufleuten bleibt unser Anspruch auf den kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB) unberührt.
4. Wir sind, auch im Rahmen einer laufenden Geschäftsbeziehung, jederzeit berechtigt, eine Lieferung ganz oder teilweise nur gegen Vorkasse durchzuführen. Dies gilt insbesondere bei einem Auftragswert von über 500 € brutto. Wir behalten uns ferner vor, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen, wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, durch die

unsere Forderungen gefährdet erscheinen (z.B. Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens). Kommt der Kunde einer solchen Aufforderung nicht binnen einer Woche nach, so können wir vom Vertrag zurücktreten. Wir behalten uns überdies die Leistungsverweigerung nach den gesetzlichen Vorschriften vor.

5. Dem Kunden stehen Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte nur insoweit zu, als sein Anspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Bei Mängeln der Lieferung bleiben die Gegenrechte unberührt.

6. Bei Auslandszahlungen hat der Kunde eventuell anfallende Bankgebühren selbst zu tragen.

III. Erbringung von Dienstleistungen

1. Der Umfang der von der Omexom Smart Technologies GmbH erbrachten Dienstleistungen ist in der jeweils geltenden Leistungsbeschreibung und im Angebot festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt die Omexom Smart Technologies GmbH die Dienstleistungen werktags, Montag bis Freitag, von 8 bis 18 Uhr.

Die Omexom Smart Technologies GmbH unterstützt den Kunden mit den vereinbarten Dienstleistungen, der Einrichtung und Wartung von technischen Geräten, insbesondere Kopierern, Druckern, Telefonanlagen, Videoüberwachungs- und Alarmanlagen, IT-Hardware usw., deren Installation, die Einrichtung und Einstellung von Software sowie die Einweisung in die Benutzung von Hard- und Software. Die Erfolgsverantwortung (z.B. garantierte Betriebsverfügbarkeit) sowie die Verantwortung für den Betrieb verbleiben beim Kunden. Die Omexom Smart Technologies GmbH schuldet nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, wir haben vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2. Dies gilt insbesondere bei einem Auftrag, der auf die Beseitigung eines im IT-System des Kundenaufreten Fehlers gerichtet ist. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb in unserem freien Ermessen. Dabei werden wir stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.

3. Grundlage der für die Leistungserbringung eingesetzten Einrichtungen und Technologien ist der Leistungsbedarf des Kunden, wie er auf der Grundlage der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen ermittelt wurde. Macht eine neue Anforderung des Kunden eine Änderung der Dienstleistungen erforderlich, wird die Omexom Smart Technologies GmbH auf Wunsch des Kunden ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

4. Ist nach unserer Einschätzung zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Softwareprodukten, Hardwarekomponenten, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderem Verbrauchsmaterial erforderlich, werden wir stets erst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen. Erteilt der Kunde den von uns zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, hat er die Kosten auch dann zu tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. Wir werden uns in

diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben.

5. Übernehmen wir vertraglich die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand in der auf dem von uns verwendeten Installationsmedium vorhandenen Fassung, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die erste im Handel erhältliche Version. Wir schulden nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren ist allein Angelegenheit des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. Wir sind jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit uns der Kunde nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.

6. Bei der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) in unserem pflichtgemäßen Ermessen, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden vertraglich vereinbart.

7. Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht in Textform ein Festpreis vereinbart wurde. Leistungen der Omexom Smart Technologies GmbH, die vom Kunden über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang gemäß Leistungsbeschreibung hinaus in Anspruch genommen werden, werden nach tatsächlichem Aufwand zu den jeweils gültigen Sätzen verrechnet. Dazu zählen insbesondere das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, Leistungen außerhalb der vereinbarten Zeiten, die durch unsachgemäße Handhabung oder Bedienung durch den Kunden oder sonstige nicht der Omexom Smart Technologies GmbH zu vertretenden Umständen entstanden sind.

8. Hat der Kunde Zeitkontingente für die Erbringung von Dienstleistungen bei uns erworben, kann er diese zu unseren gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schulden wir jedoch nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde.

9. Nicht verbrauchte Zeitkontingente (z.B. Freiminuten, Prepaid-Stunden) verfallen am Monatsende, soweit in Textform keine andere Regelung vereinbart wurde.

10. Die Beauftragung von Leistungen Dritter, wie beispielsweise bei der Inanspruchnahme von kostenpflichtigem Support eines Herstellers oder auch anderer Dienstleister, wird nach deren jeweils gültigen Preisliste zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 22 Prozent weiterverrechnet.

IV. Laufzeit

1. Pflege-, Wartungs- und sonstige Serviceverträge, für die eine feste Vertragslaufzeit (z.B. 12, 24, 36 oder 60 Monate) vereinbart wurde, sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr.

2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen BVB

obliegenden Pflichten erheblich verletzt. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

V. Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden

1. Übernehmen wir vertraglich die Einrichtung von Hardware, hat der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung zu sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von uns bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens zwei herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschlüsse mit 230 Volt und zwei Ethernet-Netzwerksanschlüsse zur Verfügung zu stellen.

2. Der Kunde hat vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch die Omexom Smart Technologies GmbH selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz zu sorgen.

3. Der Kunde hat uns auf eigene Kosten Zugang zu dem Gerät, auf dem unsere Leistung zu erbringen ist, zu verschaffen. Die notwendigen Kennung und Passwort für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf unsere Aufforderung hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder uns schriftlich auszuhändigen. Der Kunde muss uns Zugriff auf USB-Datenträger, DVDs und Internet ermöglichen. Unsere Wartezeiten gelten als abrechenbarer und vom Kunden zu vergütender Zeitaufwand.

4. Insgesamt verpflichtet sich der Kunde, unentgeltlich alle Maßnahmen zu setzen und zu unterstützen, diese seinerseits für die Erbringung der Dienstleistungen durch die Omexom Smart Technologies GmbH erforderlich sind. Insbesondere wird er alle für die Durchführung der Dienstleistung erforderlichen Auskünfte und alle diesbezüglichen Unterlagen, Fehlerprotokolle und Beschreibungen zur Verfügung stellen; alle technischen Voraussetzungen entsprechend der Leistungsbeschreibung schaffen und aufrechtzuerhalten; die Systeme ausreichend dimensionieren und ordnungsgemäß warten. Ebenso wird der Kunde für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter sorgen. Für besondere Sicherheitsvorkehrungen in seinen Räumlichkeiten ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Kunde hat alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht zu erbringen, dass die Omexom Smart Technologies GmbH die Dienstleistungen ungehindert erbringen kann. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken. Erbringt der Kunde eine erforderliche Mitwirkungspflicht nicht, so sind die hieraus entstehenden Folgen vom Kunden zu tragen.

Die an die Omexom Smart Technologies GmbH übergebenen Daten und Information wird der Kunde zusätzlich bei sich verwahrt, so dass Sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.

VI. Mängelansprüche

1. Im Falle der mangelhaften Erbringung von Dienstleistungen werden wir nach unserer Wahl nacherfüllen, kostenfrei nachbessern oder eine Ausweidlösung anbieten. Gelingt uns dies nicht, kann der Kunde die für diese Dienstleistung berechnete Vergütung angemessen herabsetzen oder von dem Vertrag zurücktreten. Die Gewährleistungsfrist für jegliche der Gewährleistung unterliegende Sachmängel der Dienstleistungen beträgt sechs Monate nach Erbringung; innerhalb dieser Frist müssen Mängel jedenfalls schriftlich bei der Omexom Smart Technologies GmbH geltend gemacht werden. Die Omexom Smart Technologies GmbH ist nicht verpflichtet, Leistungen im Rahmen der Gewährleistung zu erbringen, wenn die Ansprüche des Kunden zurückzuführen sind auf:

- nicht fachgerechte Standortvorbereitung oder Standort- oder Umgebungsbedingungen, wie sie unter dem Punkt „Mitwirkungs- und Beistellungspflichten“ angeführt sind;
- wenn der Kunde sich nicht an die Spezifikationen oder Auftragsdokumente hält;
- unsachgemäße oder unzureichende Wartung oder Dimensionierung der Produkte; Medien, Software, Schnittstellenverbindungen, Zubehör oder sonstige Produkte des Kunden oder von Dritten;
- nicht von der Omexom Smart Technologies GmbH durchgeführte oder genehmigte Änderungen;
- wiederholte Missachtung von Schulungsinhalten oder Handlungsempfehlungen;
- Infektion mit Viren, Würmern oder ähnlichen Computerschädlingen;
- Missbrauch, Fahrlässigkeit, Unfall, Verlust oder Beschädigung beim Transport, Brand- oder Wasserschäden, elektrische Störungen, Transport durch den Kunden oder andere Ursachen außerhalb der Kontrolle der Omexom Smart Technologies GmbH.

2. Soweit gesetzlich zulässig und im konkreten Auftrag nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist die Gewährleistung ausschließlich und abschließend. Weitergehende Ansprüche des Käufers auf Ersatz eines unmittelbaren Schadens wegen mangelhafter oder nicht erbrachter Leistung – gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. auch unter dem Gesichtspunkt der Unmöglichkeit, der positiven Forderungsverletzung, der Verletzung vorvertraglicher Pflichten und der unerlaubten Handlung) – bestehen nicht.

VII. Haftung

1. Wir haften generell nicht für Schäden, die durch eine Betriebsunterbrechung oder -einschränkung beim Kunden, der Unternehmer ist, hervorgerufen werden, es sei denn, der Eingriff war betriebsbezogen und ist von uns vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt worden. Zu betriebsbezogenen Eingriffen zählen insbesondere nicht Beeinträchtigungen, die im Zusammenhang mit Reparaturen von zuvor bereits defekten Betriebsmitteln oder mit Beseitigungen von zuvor bereits vorliegenden Störungsfällen stehen und während der Dauer unserer Tätigkeit entstehen.

2. Unsere Haftung ist beschränkt auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit und der Höhe nach auf 1.000.000,00 € pro Haftungsfall.

3. Der Kunde trägt auf seinen Systemen die alleinige Verantwortung für alle Sicherheitsmaßnahmen inkl. Virenschutz, Datensicherung, Firewall-Konfiguration und das Einspielen von Sicherheitsupdates.

Bei von uns verschuldetem Datenverlust ist unsere Haftung begrenzt auf die Kosten der Wiederherstellung der Daten aus der letzten vollständigen und fehlerfreien Datensicherung des Kunden.

4. Die Verjährungsfrist für nichtwesentliche Vertragsverletzungen wird auf zwei Jahre begrenzt.

5. Vorstehende Beschränkungen gelten nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aus der fahrlässigen Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten durch einen Erfüllungsgehilfen sowie in Fällen der gesetzlichen Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz. Mitverschulden des Kunden ist jedoch in jedem Fall zu berücksichtigen.

VIII. Sonstiges

1. Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.

2. Der Kunde ist verpflichtet, uns jeweils unverzüglich über Änderungen seiner Kommunikationsdaten zu unterrichten und auf entsprechende Anfrage von uns binnen 14 Tagen ab Zugang die aktuelle Richtigkeit erneut zu bestätigen. Hierzu zählen insbesondere Name/Firma; Geschäftsführer bzw. Vorstand, soweit es sich bei dem Kunden um eine juristische Person handelt; postalische Anschrift; E-Mail-Adresse sowie Telefon und Telefax.

3. Sämtliche Ansprüche des Kunden gegen uns verjähren, soweit in unseren AGB oder unseren Besonderen Vertragsbedingungen nichts Abweichendes geregelt ist, 24 Monate nach ihrer Entstehung. Maßgeblich für die Einhaltung von Fristen ist der Zugang der jeweiligen Erklärung beim Vertragspartner.

4. Die Auswahl unserer Mitarbeiter für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Dienstleistungen steht in unserem Ermessen. Hierbei orientieren wir uns insbesondere an der fachlichen Qualifikation für die jeweilige Tätigkeit. Die Auswahl hat insbesondere keine Auswirkung auf die Höhe der vertraglich vereinbarten Vergütung.

5. Sollten einzelne Bestimmungen unserer AGB oder der Besonderen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise rechtsunwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt.

6. Sollten einzelne Bestimmung unserer AGB oder der Besonderen Geschäftsbedingungen bei Verwendung gegenüber Verbrauchern unwirksam sein, weil sie gegen Vorschriften zum Schutze von Verbrauchern verstoßen, so bleibt ihre Wirksamkeit gegenüber Vertragspartnern, die nicht Verbraucher sind, unberührt.

7. Die Lieferungen und Leistungen der Omexom Smart Technologies GmbH werden nach Art und Umfang durch den Vertrag, insbesondere durch die Angebotstexte und Leistungsbeschreibungen der Omexom Smart Technologies GmbH bestimmt. Bei Widersprüchen gelten vorrangig der Vertrag bzw. Angebots- und Annahmeerklärung, dann eine etwaige gesonderte Leistungsbeschreibung, sodann diese Besonderen Vertragsbedingungen und ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Omexom Smart Technologies GmbH.

8. Gerichtsstand für alle eventuellen Streitigkeiten, die aus dem Abschluss und der Durchführung von Dienstleistungen und Lieferungen der Omexom Smart Technologies GmbH entstehen, ist Kleve.

9. Wir sind berechtigt, diese Geschäftsbedingungen, die jeweiligen Leistungsbeschreibungen oder Preise mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern, sofern die Änderung unter Berücksichtigung unserer Interessen für den Kunden zumutbar ist. Änderungen werden wir dem Kunden schriftlich mitteilen. Erfolgen Änderungen zu Ungunsten des Kunden, steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung zu. Wir weisen den Kunden in der Änderungsmitteilung sowohl auf dieses Sonderkündigungsrecht als auch darauf hin, dass die Änderung wirksam wird, wenn der Kunde von seinem Sonderkündigungsrecht keinen Gebrauch macht.

10. Der Kunde verpflichtet sich, es zu unterlassen, Angestellte von Omexom Smart Technologies GmbH und sonstige mit Omexom Smart Technologies GmbH vertraglich verbundene Personen, die im Rahmen der Auftragsabwicklung mit der Leistungserbringung bzw. Herstellung eines Werkes befasst sind, für das eigene Unternehmen oder Dritte abzuwerben bzw. Abwerbungsaktivitäten zu unterstützen. Zeitlich gilt diese Unterlassungsverpflichtung für die gesamte Projektdauer, sowie nachwirkend bis ein Jahr nach Beendigung des Projektes. Als Abwerbung wird jedes mittelbare oder unmittelbare Einwirken auf einen Angestellten der Omexom Smart Technologies GmbH oder sonstige mit der Omexom Smart Technologies GmbH vertraglich verbundene Personen betrachtet, welches die Begründung eines neuen Arbeitsverhältnisses oder das Eingehen eines Dienstvertrages mit dem Kunden oder eines Dritten zum Ziel hat. Verstößt der AG hiergegen schuldhaft, hat er für jeden Fall des schuldhaften Verstoßes eine Vertragsstrafe in Höhe von 30.000 EUR zu zahlen