

1. Geltungsbereich

- (1) Überwachung von Betriebssystemsoftware, spezieller Anwender-Software und Software Applikationen auf Server-, Desktop-Systemen und Netzwerk-Komponenten bezüglich verfügbarer Patches und Updates sowie die Installation von solchen Patches und Updates auf Systemen (nachfolgend "Leistungen" oder „Software-Support“) erfolgen ausschließlich auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Einkaufsbedingungen oder sonstige Bedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung; dies gilt auch dann, wenn solchen Bedingungen nicht nochmals widersprochen wird.
- (2) Unsere Angebote sind freibleibend. Angebotsanfragen des Auftraggebers gelten nur bei ausdrücklicher Erklärung durch uns als angenommen. Das Schweigen auf eine solche Angebotsanfrage stellt keine Annahme dar.
- (3) Der Auftraggeber erklärt sich spätestens durch Entgegennahme der Lieferung, durch Auftragserteilung, oder durch Inanspruchnahme der Leistung mit dieser AGB einverstanden.
- (4) Unsere auf Abschluss, Änderung oder Beendigung von Verträgen gerichteten Erklärungen bedürfen der Schriftform.

2. Gegenstand

- (1) Gegenstand der Leistungen ist die Erbringung und Vergütung von dienstvertraglichen Leistungen zur Überwachung von Betriebssystemsoftware, Anwender-Software und Software-Applikationen auf IT-Systemen bezüglich herstellerseitig verfügbarer Patches und Updates sowie die Beschaffung und Verteilung bzw. Installation solcher Patches und Updates auf den IT-Systemen (Hardware) des Auftraggebers.
- (2) Die von itech partner unter diesen Bedingungen zu erbringenden Leistungen im Einzelnen sind in einer Leistungsbeschreibung als Anlage zu Angeboten, innerhalb von Angebotsbeschreibungen, in gesonderten Service-Verträgen oder gemäß schriftlicher Auftragsbestätigung jeweils geregelt.
- (3) Die Auswahl des dienstleistenden Mitarbeiters bleibt itech partner vorbehalten. itech partner ist berechtigt, sich bei der Leistungserbringung Dritter – ausdrücklich auch Mitarbeiter anderer Firmen oder Subunternehmen - zu bedienen.

3. Leistungsumfang und Leistungserbringung

- (1) Sofern nicht unmittelbar in Angeboten oder Leistungsbeschreibungen ausgewiesen, sind die Aufgabenstellung, Vorgehensweise und Art der zu liefernden Leistungen in gesonderten schriftlichen Vereinbarungen der Vertragsparteien zu regeln.
- (2) Werden Service-Verträge mit standardisierten Leistungen vereinbart, so gelten die jeweils den Vertragsarten zugeordneten Leistungskataloge hinsichtlich des Leistungsumfangs und der Leistungserbringung.
- (3) Für die Übermittlung von Arbeitsaufträgen bzw. die Anforderungen von Leistungen gewährt itech partner dem Auftraggeber die Nutzung einer Ansprechstelle über eine gebührenpflichtige Telefon-Hotline zu den Service-Zeiten (werktags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr) und eine Support-Emailadresse zur Erfassung der Anforderungen im Ticket-System von itech partner.
- (4) Die Verteilung und Installation von verfügbaren Patches oder Updates erfolgt grundsätzlich nach Prüfung durch itech partner entweder mittels Fernwartung (Remote-Zugriff) oder vor Ort in Abhängigkeit der technischen Gegebenheiten bezüglich Verfügbarkeit der betroffenen IT-Systeme, Vorgaben des Herstellers, Sicherheit der Verteilung und Installation bzw. Komplexität der Installation und Inbetriebnahme nach Installation.
- (5) Die Leistung umfasst die Bereitstellung von Arbeitszeit für die Überwachung der Software-Version, Hersteller-Veröffentlichungen, herstellerseitigen Verfügbarkeit, Prüfung von Hersteller-Informationen für die Installation und für Maßnahmen zur Beschaffung, Verteilung und Installation der Patches und Updates.

- (6) Das Eignungs- und Verwendungsrisiko der Leistungen obliegt ausschließlich dem Auftraggeber. Ein besonderer Verwendungszweck oder besondere Eignungserfordernisse bezüglich der vertragsgegenständlichen Leistung bedürfen der ausdrücklichen Vereinbarung.
- (7) Hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Leistungen ist der Eintritt eines bestimmten wirtschaftlichen oder technischen Erfolges nicht geschuldet.
- (8) Unterhält der Auftraggeber zusätzliche Garantie-, Service-, Lizenz- bzw. Wartungsverträge mit Drittanbietern, so hat er dies unverzüglich itech partner mitzuteilen und die entsprechende Dokumentation hierzu in Kopie auszuhändigen. itech partner verpflichtet sich, im Rahmen bestehender Garantie-, Service-, Lizenz- bzw. Wartungsverträge mit Drittanbietern, diese bei der Leistungserbringung entsprechend zu berücksichtigen. Der Auftraggeber beauftragt itech partner gemäß den geltenden Garantie-, Service-, Lizenz- bzw. Wartungsverträgen, Drittanbieter bei der Überwachung der betroffenen Software, Prüfung auf Verfügbarkeit von Patches und Updates, Beschaffung, Verteilung und Installation solcher Patches und Updates in Anspruch zu nehmen oder – sofern dies erforderlich ist – diese mit einer, mehrerer der Maßnahmen oder allen Maßnahmen zu beauftragen.
- (9) itech partner behält sich das Recht vor, die Leistungen des Vertrags ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen. In diesem Fall kann die Berechnung der Leistungen, nach vorheriger Ankündigung gegenüber dem Auftraggeber, auch von Dritten durchgeführt werden. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dass Vertragsleistungen auch durch Dritte erfüllt und berechnet werden kann.
- (10) Änderungen, Ergänzungen oder Erweiterungen der Service-Stufe bedürfen einer besonderen schriftlichen Vereinbarung.

4. Leistungsfristen und -termine

- (1) Leistungsfristen und -termine sind grundsätzlich nur Richtwerte, soweit diese nicht im Einzelfall ausdrücklich als verbindlich vereinbart sind.
- (2) Verzögerungen oder Mängel Auftraggeber-Seitig geschuldeter Mitwirkungshandlungen oder sonstige aus der Sphäre des Auftraggebers herrührende Behinderungen sowie Änderungen der Aufgabenstellung oder zusätzliche Leistungen verlängern die Ausführungsfrist zuzüglich eines angemessenen Zeitzuschlags unbeschadet weitergehender Ansprüche von itech partner; entsprechendes gilt für Leistungstermine.
- (3) Soweit die Leistungsausführung von Vorleistungen oder Zulieferungen Dritter abhängig ist, stehen Leistungsfristen und -termine unter dem Vorbehalt rechtzeitiger Selbstbelieferung.
- (4) Etwaige Verzögerungen oder Behinderungen werden wir dem Auftraggeber unter Angabe der Gründe und der voraussichtlichen Dauer der Verzögerung unverzüglich mitteilen.
- (5) Bei Nichteinhaltung verbindlicher Leistungsfristen oder -termine stehen dem Auftraggeber Schadensersatz statt der Leistung und/oder ein Rücktrittsrecht erst dann zu, wenn wir uns im Verzug befinden und der Auftraggeber uns eine angemessene Frist zur Leistung gesetzt hat, die - insoweit abweichend von §§ 281, 323 BGB - mit der Erklärung verbunden ist, dass er die Annahme der Leistung nach dem Ablauf der Frist ablehne; nach Ablauf der Frist ist der Anspruch auf Erfüllung ausgeschlossen. Für alle etwaigen Ansprüche des Auftraggebers auf Schadensersatz oder Aufwendungsersatz gelten die Bestimmungen des Abschnitts 14.

5. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber verpflichtet sich, unsere Leistungen in dem vereinbarten oder sonst in dem erforderlichen und gebotenen Umfange zu unterstützen und zu fördern. Dies beinhaltet, ohne darauf beschränkt zu sein, insbesondere die Mitteilung aller erforderlichen Informationen, Daten und Rahmenbedingungen sowie die zutreffende und rechtzeitige Beantwortung oder Entscheidung auftretender Fragestellungen für die weitere Durchführung der Leistungen.
- (2) Vom Auftraggeber benannte Kontaktpersonen oder Ansprechstellen gelten als ermächtigt, die zur Leistungsdurchführung erforderlichen Auftraggeberseitigen Erklärungen abzugeben oder Entscheidungen zu treffen.

- (3) Zur Leistungserbringung ist itech partner auf die Unterstützung und Mitwirkung des Auftraggebers angewiesen. Der Auftraggeber wird itech partner daher alle erforderlichen Arbeitsmittel, Informationen und Unterlagen rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellen, die aus Sicht von itech partner zur Leistungserbringung der von diesem Vertrag erfassten Leistungen erforderlich sind und auf Verlangen von itech partner die Vollständigkeit und Richtigkeit schriftlich bestätigen.
- (4) Der Auftraggeber gewährt itech partner ausreichenden Zugriff auf Hardware und Software. Der Auftraggeber gewährt itech partner-Mitarbeitern während der vereinbarten Zeiten den für die Vertragserfüllung notwendigen Zutritt zu den erforderlichen Räumlichkeiten. Wird itech partner der Zugriff nicht, nicht zu den vereinbarten Zeiten, oder nicht in dem notwendigen Maße gewährt, kann itech partner die dadurch verursachten vergeblichen Aufwendungen dem Kunden gesondert in Rechnung stellen
- (5) Bevor itech partner die geschuldete Leistung erbringt, hat der Auftraggeber diejenigen Aufgaben, die nicht vom Umfang des Wartungsvertrages gedeckt sind, selbst vorzunehmen.
- (6) Der Auftraggeber stellt für Unterlagen, Materialien (z.B. Lizenz-Verträge) und Hilfsmittel, welche von itech partner für das Erbringen der geschuldeten Leistungen benötigt werden, in unmittelbarer Nähe des Installationsortes der zu wartenden Hard- und Software auf Anforderung von itech partner einen abschließbaren Schrank oder andere geeignete Aufbewahrungsmöglichkeiten zur Verfügung.
- (7) Für Leistungen, die mit Hilfe der Fernwartung (Remote-Zugriff) erfolgen, stellt der Auftraggeber einen geeigneten DFÜ-Anschluss zur Verfügung.
- (8) Standortwechsel von Hardware sowie andere Veränderungen an Systemen (z.B. Betriebssystemwechsel) sind mit itech partner frühzeitig abzustimmen. Eine Fortsetzung der Leistung kann in diesem Fall von itech partner aus wichtigem Grund verweigert werden. Bei Fortsetzung der Leistung erstellt itech partner entsprechend geänderte Service-Blätter. Zusätzliche Kosten, die durch die Änderungen bei der Ausführung der Leistung entstehen, gehen zu Lasten des Auftraggebers.
- (9) Der Auftraggeber ist verpflichtet, Daten und Programme regelmäßig in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens einmal täglich, in maschinenlesbarer Form zu sichern und damit zu gewährleisten, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Datensicherung hat nach den Vorgaben von itech partner oder des jeweiligen Herstellers, mangels solcher Vorgaben nach den allgemein anerkannten Grundsätzen der sicheren Datenverarbeitung zu erfolgen. Vor Beginn von Arbeiten durch itech partner an Systemen des Auftraggebers muss in jedem Fall eine aktuelle Datensicherung durch den Kunden verfügbar gehalten werden.

6. Ausgeschlossene Leistungen

- (1) Ausgeschlossen sind grundsätzlich: Beseitigung von Störungen und Schäden, die ihre Ursache nicht in der Funktionsweise des zu wartenden Systems selbst haben, insbesondere Störungen und Schäden, die auf höhere Gewalt, Einwirkung Dritter oder fremder Systeme (die nicht im Service-Blatt aufgeführt sind), Fehler, die ihren Ursprung in unsachgemäßer Verwendung oder Veränderung von Hard- und Software haben, Nichtbeachtung von Anwenderanweisungen und der allgemein üblichen Betriebsrichtlinien von EDV-Geräten beruhen.
- (2) Beseitigung von Funktionsstörungen oder Schäden, welche nach Verteilung oder Installation von Patches oder Updates auf den betroffenen IT-Systemen oder in der Software selbst auftreten.
- (3) Leistungen an IT-Systemen oder Software, welche nicht im Service-Blatt aufgeführt sind, oder solche Software, welche durch den Auftraggeber oder Dritte verändert worden ist.
- (4) Ausgeschlossen von den Regelungen zu Leistungsfristen und –Terminen sind ferner Instandsetzung oder erhöhter Aufwand infolge der Nichtverwendung von Originalzubehör sowie der Beseitigung von Seriennummern bzw. anderer Kennzeichen.
- (5) Ausgeschlossen sind auch über die üblichen Leistungsberichte, welche im Ticket-System von itech partner erfasst werden und nach Abschluss der Maßnahmen zur Störungsbeseitigung dem Auftraggeber elektronisch zur Verfügung gestellt werden, hinausgehende Dokumentationen.

7. Gesetzliche Vorschriften und Datenschutz

- (1) Der Betrieb länderübergreifender Netzwerke kann Rechtsnormen verschiedener Länder unterliegen, insbesondere solcher in Bezug auf den grenzüberschreitenden Datenverkehr. Die Einhaltung der einschlägigen Vorschriften liegt in der alleinigen Verantwortung des Auftraggebers.
- (2) Der Auftraggeber und itech partner verpflichtet sich gegenseitig, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz in Ausführung des Vertrags zu beachten und die Einhaltung dieser Bestimmungen ihren Mitarbeitern aufzuerlegen. Der Auftraggeber und itech partner verpflichten sich gegenseitig, ihren jeweiligen Datenschutzbeauftragten auf Verlangen die Einhaltung dieser Verpflichtung in der nach den gesetzlichen Bestimmungen erforderlichen Form nachzuweisen.
- (3) itech partner verpflichtet sich, die ihr bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen bekannt werdenden Informationen und Daten des Auftraggebers, die aufgrund ausdrücklicher Kennzeichnung oder nach den Umständen als vertraulich anzusehen sind, streng vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen der Zwecke der Leistungserfüllung zu verwenden.
- (4) itech partner verpflichtet sich, nur solchen Mitarbeitern und Beauftragten Zugang zu vertraulichen Informationen des Auftraggebers zu gewähren, die mit der Leistungserbringung im Rahmen der Vertragserfüllung betraut sind.

8. Mängel

- (1) itech partner erbringt alle Leistungen nach Methoden und Verfahren, die einen möglichst aktuellen Stand der Technik unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit anstreben. Grundsätzlich werden alle herstellerseitigen Angaben zur Verwendung, Verteilung, Installation von Patches und Updates ermittelt und bei der Durchführung der Maßnahmen berücksichtigt. Eine Prüfung auf Richtigkeit der herstellerseitigen Angaben erfolgt nicht. Bei fehlenden herstellerseitigen Angaben erfolgt die Verteilung und Installation nach bestem fachlichem Wissen.
- (2) Bei Sachmängeln der vertragsgegenständlichen Leistung sind wir zur Nacherfüllung - nach eigener Wahl durch Mängelbeseitigung oder durch nochmalige Erbringung der Leistung - verpflichtet. Wird die Nacherfüllung nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums erfolgreich durchgeführt, so kann uns der Auftraggeber eine angemessene Frist zur Nacherfüllung setzen, nach deren fruchtlosem Ablauf er die Vergütung herabsetzen oder von dem Verträge zurücktreten kann; darüber hinaus hat der Auftraggeber Anspruch auf Schadensersatz oder Aufwendungsersatz - gleich aus welchem Rechtsgrunde - nur nach Maßgabe des Abschnitt 14. Im Übrigen sind weitergehende Ansprüche des Auftraggebers ausgeschlossen.
- (3) Bei Datenverlust haftet itech partner grundsätzlich nicht, der Auftraggeber ist für die Datensicherung vor Durchführung von Maßnahmen für die Beseitigung von Störungen verantwortlich.

9. Annahmeverzug

- (1) Kommt der Auftraggeber mit der Annahme der Dienste in Verzug oder unterlässt bzw. verzögert der Auftraggeber eine ihm nach Abschnitt 5 oder sonst obliegende Mitwirkung, so können wir für die infolgedessen nicht geleisteten Dienste die vereinbarte Vergütung verlangen, ohne zur Nachleistung verpflichtet zu sein.
- (2) Unberührt bleiben unsere Ansprüche auf Ersatz entstandener Mehraufwendungen.

10. Vergütung, Nebenkosten, Fälligkeiten

- (1) Die Vergütung für unsere Leistungen bemisst sich nach den vertraglichen Vereinbarungen oder, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart ist, die jeweils gültige Tarifliste für Software-Support und – sofern vereinbart – Basis-Gebühren für die jeweiligen Vertragsarten.
- (2) Grundsätzlich werden alle Leistungen für den Software-Support nach erbrachtem Zeitaufwand abgerechnet, es sei denn, es wird in Angeboten oder Verträgen ausdrücklich Abweichendes vereinbart. Grundlage für die Abrechnung nach Aufwand sind die jeweils geltenden Tarife für die verschiedenen Leistungsarten des Software-Supports.

- (3) Die Benutzung der Telefon-Hotline während der Service-Zeiten ist gebührenpflichtig und wird gemäß den geltenden aktuellen Tarifen für Dienstleistungen und Software-Support dem Auftraggeber berechnet. Telefonisch erbrachte Leistungen werden gesondert zu dem geltenden Tarif abgerechnet. Dies gilt sowohl für eingehende Anforderungen oder fernmündlich erteilte Informationen im Zusammenhang mit den Mitwirkungspflichten des Auftraggebers wie auch für ausgehende Anrufe durch Mitarbeiter von itech partner zwecks Informationsbeschaffung bzw. Unterstützung bzw. Durchführung der Leistungserfüllung.
- (4) Anfallende Nebenkosten, wie z. B. Reisekosten, Spesen, Gutachterkosten, Gebühren und Entgelte, Lizenzgebühren, Auslagen für Pläne, Lichtpausen und Zeichnungen, sind itech partner auf Nachweis zu erstatten. Ausgenommen sind Anfahrten für den vor-Ort-Einsatz, welcher gemäß den jeweils geltenden Pauschalen für Anfahrten gesondert berechnet werden.
- (5) itech partner rechnet erbrachte Leistungen und zu erstattende Nebenkosten zu den vereinbarten Zeitpunkten oder sonst nach Leistungserbringung ab; itech partner ist berechtigt, angemessene Abschlagszahlungen und jederzeit Zwischenzahlungen zu fordern.
- (6) Leistungsnachweise gelten als anerkannt, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb einer Woche ab Vorlage derselben schriftlich Widerspruch erhebt. Die Vorlage der Leistungsnachweise kann auch auf elektronischem Weg per E-Mail oder durch Bereitstellung im Kundenportal erfolgen. Bei Bereitstellung im Kundenportal sind dem Auftraggeber rechtzeitig Zugangsdaten zum Portal zu übermitteln und die Leistungsbelege spätestens zwei Werktage nach Rechnungsversand im Portal bereitzustellen.
- (7) Das Zahlungsziel beträgt zehn Tage nach Rechnungserhalt. Alle Rechnungen sind sofort und ohne Abzug zu begleichen. Zahlungen haben ohne Skontoabzug in der Weise zu erfolgen, dass wir am Fälligkeitstag über den Betrag verfügen können. Sämtliche Bankgebühren gehen zu Lasten des Auftraggebers. Der Auftraggeber darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen; Zurückbehaltungsrechte stehen ihm nur zu, soweit sie auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.
- (8) Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in Höhe von acht Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnet; weitergehende Ansprüche aus Verzug bleiben unberührt.
- (9) Wir haben unbeschadet unserer gesetzlichen Rechte jederzeit Anspruch auf nach Art und Umfang übliche Sicherheiten, auch soweit die Forderungen bedingt oder betagt sind.

11. Geltende Tarife

- (1) Sofern nicht abweichend in Angeboten, Auftragsbestätigungen oder Service-Verträgen angegeben bzw. vereinbart, gelten die nachfolgend angegebenen Service-Zeiten und Tarife.
- (2) Die Service-Zeiten für die Leistungserbringung liegen an Werktagen (ausgenommen Samstag) zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr.
- (3) Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Leistungserbringung außerhalb der regulären Service-Zeiten.
- (4) Für alle Leistungen, welche außerhalb der regulären Service-Zeiten erbracht werden, sind abweichende Tarife gemäß der unten stehenden Tabelle anzuwenden.
- (5) Für alle abrechnungsfähigen Leistungen beträgt die kleinste gültige Abrechnungseinheit jeweils 15 (fünfzehn) Minuten, gleichgültig, ob die Leistung innerhalb oder außerhalb der Service-Zeiten erbracht wird.
- (6) Tariftabelle:

Tarifgruppe	Beschreibung Tarifgruppen	Tarif je kleinster Abrechnungseinheit
T1	Telefonische oder Remote-Leistungen während Service-Zeit	30,00 €
T2	telefonische oder Remote-Leistungen außerhalb Service-Zeit	40,00 €

T3	telefonische oder Remote-Leistungen an Sonn- und Feiertagen	60,00 €
L1	Sonstige Leistungen während Service-Zeit	30,00 €
L2	Sonstige Leistungen außerhalb Service-Zeit	40,00 €
L3	Sonstige Leistungen an Sonn- und Feiertagen	60,00 €
A1	An- und Abfahrten während Service-Zeiten	30,00 €
A2	An- und Abfahrten außerhalb Service-Zeiten	40,00 €
A3	An- und Abfahrten an Sonn- und Feiertagen	60,00 €

- (7) Maßgeblich für die Berechnung von Abrechnungsbeträgen für Zusatzleistungen ist der Durchführungszeitpunkt, d.h. ob diese innerhalb, außerhalb der Service-Zeiten oder an Sonn- bzw. Feiertagen erbracht werden. Bei Leistungen, welche als durchgehende Leistung teilweise innerhalb und teilweise außerhalb der Service-Zeiten bzw. teilweise an Werktagen und teilweise an Sonn- bzw. Feiertagen erbracht werden (nachfolgend „übergreifende Leistungen“), sind diese entsprechend in zwei Einzelleistungen aufzuteilen.
- (8) Beim Aufteilen von übergreifenden Leistungen werden die jeweils in der günstigeren Tarifeinheit liegenden Zeiten nur auf die volle Minute auf- oder abgerundet, zeitliche Rundungen jedoch nicht auf die jeweils kleinste Abrechnungseinheit vorgenommen; Rundungen entsprechend der kleinsten geltenden Abrechnungseinheit werden, sofern anwendbar, nur bei demjenigen zeitlichen Aufwand vorgenommen, welcher nach Aufteilung in Einzelleistungen die jeweils nachfolgenden Tarifgruppe betrifft.

12. Eigentumsvorbehalt

- (1) Gerät der Auftraggeber mit der Zahlung in Verzug und deutet dies auf eine Gefährdung der Realisierbarkeit eines nicht unerheblichen Teils unserer Forderung hin, so sind wir berechtigt, die Leistungserbringung zu unterbrechen, die Verwendung von im Rahmen der vertragsgemäßen Leistungserbringung zur Unterstützung von Planung, Koordination oder Überwachung von Projekten hergestellten Unterlagen zu untersagen, solche Unterlagen zurückzuholen und hierzu gegebenenfalls den Betrieb des Auftraggebers zu betreten. Die Rückholung ist kein Rücktritt vom Vertrag.
- (2) Von einer Pfändung oder anderen Beeinträchtigungen durch Dritte muss uns der Auftraggeber unverzüglich benachrichtigen.
- (3) Übersteigt der Wert der bestehenden Sicherheiten die gesicherten Forderungen insgesamt um mehr als zehn v. H., so sind wir auf Verlangen des Auftraggebers insoweit zur Freigabe von Sicherheiten nach unserer Wahl verpflichtet.

13. Vertragsdauer und Kündigung

- (1) Der Vertrag endet mit Abschluss der vereinbarten Leistung oder mit Ablauf der vereinbarten Zeit. Sofern der Vertrag sich aufgrund der festgelegten Vereinbarung automatisch verlängert, sind die jeweiligen Kündigungsfristen für den Auftraggeber entsprechend zu beachten.
- (2) Im Falle eines erkennbaren Vermögensverfalls des Auftraggebers, der konkrete Anhaltspunkte für eine Gefährdung unsers Vergütungsanspruchs bietet, sind wir auch ohne vorherige Fristsetzung zu einem Rücktritt unter Ausschluss von Ersatzansprüchen des Auftraggebers berechtigt, sofern dieser nicht hinreichende Sicherheit leistet.

14. Höhere Gewalt

- (1) Ereignisse höherer Gewalt, die uns oder unseren Beauftragten ohne Verschulden die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen uns, die Erfüllung unserer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben.
- (2) Dauert die höhere Gewalt länger als acht Wochen, so hat jede Vertragspartei einen Anspruch auf Vertragsanpassung oder kann unter Ausschluss weitergehender Ansprüche der anderen Vertragspartei den Rücktritt erklären.

15. Haftung

- (1) Wir haften auf Schadensersatz und/oder Aufwendungsersatz - gleich aus welchem Rechtsgrunde und auch für außervertragliche Ansprüche - nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen. Dies gilt nicht bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten; hierbei haften wir - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit gesetzlicher Vertreter oder von Erfüllungsgehilfen - nur für den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wobei jegliche Haftung für Liefer- oder Produktionsausfall und entgangenen Gewinn ausgeschlossen ist.
- (2) Im Falle des Verzugs ist die Haftung von itech partner für Verzögerungsschäden auf zehn v. H. des jährlichen Vertragswerts begrenzt. Im Übrigen ist jede Haftung von itech partner für mittelbare Folgeschäden und reine Vermögensschäden, insbesondere für Liefer- oder Produktionsausfall und entgangenen Gewinn, ausgeschlossen.
- (3) Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers sind in allen Fällen beschränkt auf das Interesse, welches dieser an der Erfüllung der vertraglichen Leistungen hat.
- (4) Insgesamt ist die Haftung von itech partner aus jedem Rechtsgrunde auf fünfzig v.H. des Gesamtauftragswerts beschränkt, soweit nicht höherer Versicherungsschutz oder höhere Ansprüche gegen unternehmensfremde Dritte bestehen.
- (5) Die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und nicht für Ansprüche wegen Personenschäden oder Schäden an privatgenutzten Sachen.

16. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Technischen Support werden dem Auftraggeber mindestens 3 Wochen vor Inkrafttreten per Email oder postalisch mitgeteilt. Widerspricht der Auftraggeber den Änderungen nicht innerhalb von 3 Wochen nach Zugang, so gelten diese als angenommen. itech partner verpflichtet sich, den Auftraggeber bei Zugang der Änderungen nochmals ausdrücklich auf die Folgen der widerspruchslosen Hinnahme hinzuweisen.

17. Schlussbestimmungen

- (1) Für alle vertraglichen und außervertraglichen Beziehungen zwischen den Vertragsparteien gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland, wie es für inländische Parteien gilt.
- (2) Sollte eine der Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Software-Support unwirksam sein, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich in diesem Falle, die unwirksame Bestimmung durch eine dem wirtschaftlich gewollten Ziel möglichst nahekommende Bestimmung zu ersetzen.
- (3) Erfüllungsort und Gerichtsstand für beide Parteien ist Wiesbaden; wir sind berechtigt, auch den Gerichtsstand des Auftraggebers zu wählen.